

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 28.09.2023 14:25:58  
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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

|                          |                                                       |          |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| Направление подготовки   | 43.03.03 Гостиничное дело                             |          |
| Направленность (профиль) | Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом |          |
| Год начала обучения      | 2023                                                  |          |
| Форма обучения           | очная                                                 | заочная  |
| Реализуется в семестре   | <u>4</u>                                              | <u>4</u> |

**Разработано**  
Доцент кафедры туризма и  
гостиничного дела  
Казначеева А.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск 2023 г.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины(модуля):

- 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.

Для достижения поставленной цели должны быть решены следующие задачи:

- 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 (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение происходит в 4 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                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах           | ИД-1 УК-5 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;                                                                                       | Осуществляет профессиональную деятельность с учетом требований толерантности, безопасности жизни и здоровья                                |
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания | ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания<br>ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. | Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства |
| ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение                                                                                                | ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы                                                                                                                                                                                                                                          | Осуществляет деятельность гостиничного предприятия                                                                                         |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA50006000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

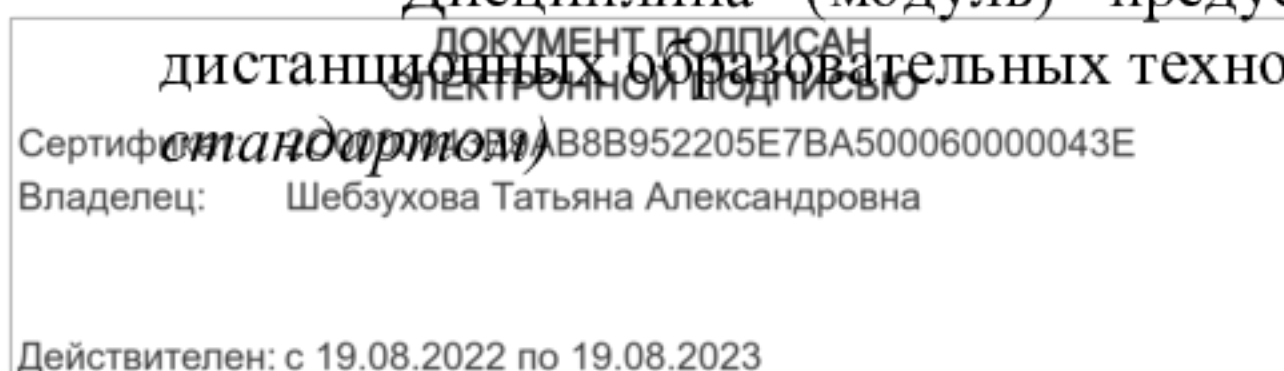
Действителен с 19.06.2022 по 19.06.2025

|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания                                                                                          | планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания                                                                                                                                            |                                                                                                                                            |
| ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ИД-1 ОПК-7 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания<br>ИД-2 ОПК-7 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | Проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства                                  |
| ПК-6. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере                                                                                    | ИД-1 ПК-6 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности                                                  | Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства |

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

|                                                     |                       |                       |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Объем занятий: всего: 3 з.е. 81 астр.ч.             | ОФО,<br>в астр. часах | ЗФО,<br>в астр. часах |
| <b>Контактная работа:</b>                           | 36                    | 7,5                   |
| Лекции/из них практическая подготовка               | 12                    | 3                     |
| Лабораторных работ/из них практическая подготовка   | -                     | -                     |
| Практических занятий/из них практическая подготовка | 24                    | 4,5                   |
| <b>Самостоятельная работа</b>                       | 18                    | 66,75                 |
| <b>Формы контроля</b>                               |                       |                       |
| Экзамен                                             | 27                    | 6,75                  |
| Зачет                                               | -                     | -                     |
| Зачет с оценкой                                     | -                     | -                     |
| Расчетно-графические работы                         | -                     | -                     |
| Курсовая работа                                     | -                     | -                     |
| Контрольные работы                                  | -                     | -                     |

\* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)



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

| №  | Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание                                                                                                                                                                                                              | Формируемые компетенции, индикаторы                                                           | очная форма                                                                                   |                      |                     |                               | заочная форма                                                                                 |                      |                     |                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                               | Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов |                      |                     | Самостоятельная работа, часов | Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов |                      |                     | Самостоятельная работа, часов |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                               | Лекции                                                                                        | Практические занятия | Лабораторные работы |                               | Лекции                                                                                        | Практические занятия | Лабораторные работы |                               |
| 1. | <b>Тема 1. Зарождение и развитие сферы услуг.</b><br>Зарождение и развитие услуг в древности. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5                                                                                           | 1,5                  | -                   | 1,5                           | -                                                                                             | -                    | -                   | 4,5                           |
| 2. | <b>Тема 2. История развития сервиса в России.</b><br>Вопросы истории развития сервиса в России.<br>Современный рынок услуг России: проблемы развития.                                                                                                      | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | -                                                                                             | 1,5                  | -                   | -                             | -                                                                                             | -                    | -                   | 4,5                           |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                               |     |     |   |     |     |     |   |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---|-----|-----|-----|---|-----|
| 3. | <b>Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</b><br>Характеристика биологических и материальных потребностей. Социальные и духовные потребности. Ценностно-ориентированные потребности. Основные правила обслуживания потребителей.                      | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5 | 1,5 | - | 1,5 | -   | 1,5 | - | 3   |
| 4. | <b>Тема 4. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.</b><br>Иерархия потребностей по А.Маслоу. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.                                                                                                            | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | -   | 1,5 | - | 1,5 | -   | -   | - | 3   |
| 5. | <b>Тема 5. Классификация и виды сервисной деятельности.</b><br>Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг.                                                   | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5 | 1,5 | - | 1,5 | 1,5 | -   | - | 3   |
| 6. | <b>Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика.</b><br>Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Виды сервисной деятельности. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Образовательные услуги.                                          | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | -   | 1,5 | - | 1,5 | 1,5 | -   | - | 4,5 |
| 7. | <b>Тема 7. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.</b><br>Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации. | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5 | 1,5 | - | 1,5 | -   | 1,5 | - | 4,5 |

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                               |     |     |   |     |   |     |   |      |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---|-----|---|-----|---|------|
| 8.  | <b>Тема 8. Формы и методы обслуживания потребителей.</b><br>Основные этапы процесса обслуживания потребителей.<br>Обслуживание потребителей в контактной зоне.<br>Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.         | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5 | 1,5 | - | 1,5 | - | 1,5 | - | 4,5  |
| 9.  | <b>Тема 9. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.</b><br>Категории потребителей и особенности их обслуживания.<br>Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.                                                   | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5 | 1,5 | - | 1,5 | - | -   | - | 4,5  |
| 10. | <b>Тема 10. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.</b><br>Значение типологий потребителей услуг Социально-психологические типы потребителей. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | -   | 1,5 | - | 1,5 | - | -   | - | 4,5  |
| 11. | <b>Тема 11. Специфика осуществления сервисной деятельности.</b><br>Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.                                                                                                                                   | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5 | 1,5 | - | -   | - | -   | - | 3,75 |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                               |     |     |   |     |   |   |   |     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---|-----|---|---|---|-----|
| 12. | <b>Тема 12. Воздействие культуры на поведение потребителя.</b><br>Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | -   | 1,5 | - | -   | - | - | - | 4,5 |
| 13. | <b>Тема 13. Основы законодательства в сфере сервиса.</b><br>Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг. Правила составления претензий и исковых заявлений.                                                                                     | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5 | 1,5 | - | 1,5 | - | - | - | 4,5 |
| 14. | <b>Тема 14. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.</b><br>Взаимодействие субъектов государственно-правовой и сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг.                                                                                                                  | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | -   | 1,5 | - | 1,5 | - | - | - | 4,5 |
| 15. | <b>Тема 15. Конфликты в сфере сервиса.</b><br>Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия.                                                                                              | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | 1,5 | 1,5 | - | -   | - | - | - | 4,5 |
| 16. | <b>Тема 16. Методы управления конфликтными ситуациями в организации.</b><br>Типы конфликтных ситуаций в сфере сервиса. Моделирование конфликтных ситуаций и техника их разрешения.                                                                                                                                  | УК-5 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-2<br>ОПК-2 ИД-2<br>ОПК-7 ИД-1<br>ОПК-7 ИД-2<br>ПК- 5 ИД-1 | -   | 1,5 | - | 1,5 | - | - | - | 4,5 |

|  |                    |  |      |    |   |    |   |     |   |       |
|--|--------------------|--|------|----|---|----|---|-----|---|-------|
|  | ИТОГО за 4 семестр |  | 13,5 | 24 | - | 18 | 3 | 4,5 | - | 66,75 |
|  | ИТОГО              |  | 13,5 | 24 | - | 18 | 3 | 4,5 | - | 66,75 |

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения 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 (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);

- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

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 (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

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

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным 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**

### **8.1.1 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

### **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело;

2. Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело;

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



1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. [antiplagiat.ru](http://antiplagiat.ru) - ЗАО «Анти Плагиат».

## **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.

Информационные справочные системы:

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

|   |                                                                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a> - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН» |
| 2 | <a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a> - ЭБС IPRbooks                  |

Программное обеспечение:

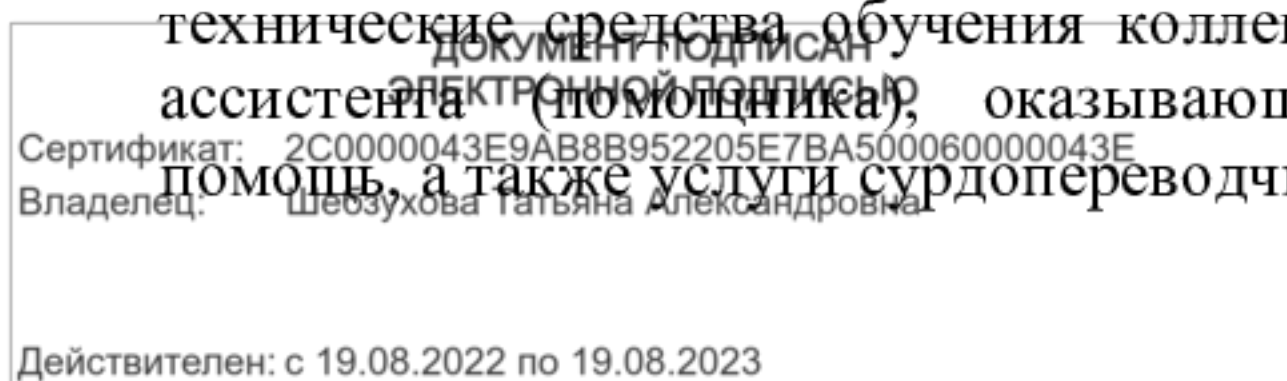
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office <a href="https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674">https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674</a> Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack 1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04 |
| 2 | Операционная система: MicrosoftWindows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-за/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.                                                                                                                                                                                                      |

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

|                        |                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекционные занятия     | Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.                                                                                        |
| Практические занятия   | Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.                                                                                        |
| Самостоятельная работа | Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета |

## **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, прочесть 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, прочесть 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;

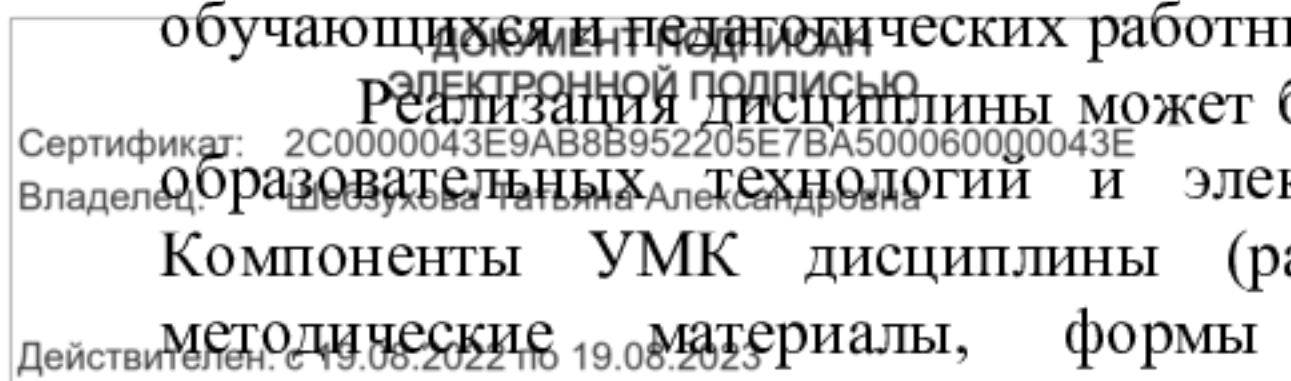
3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением



дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.

