

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.09.2021 10:12:03
Уникальный программный ключ:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет _____ экономики и сервиса _____

Кафедра _____ маркетинга, сервиса и туризма _____



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и сервиса
С. К. Ешугова
2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.03 Организация и планирование предприятий сервиса

по направлению подготовки
бакалавров _____ 43.03.01 Сервис _____

по профилю подготовки _____ Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством _____

квалификация (степень)
выпускника _____ Бакалавр _____

форма обучения _____ очная, заочная _____

год начала подготовки _____ 2021 _____

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.03.01 Сервис

Составитель рабочей программы
доцент, канд. сельскохозяйственных наук, доцент


(подпись)

Лабинцева С. И.

Рабочая программа утверждена на заседании
кафедры маркетинга, сервиса и туризма

Заведующий кафедрой
«24»_08_2021 г.


(подпись)

Кумпилова А. Р.

Одобрено научно-методической комиссией
факультета экономики и сервиса

«24»_08_2021 г.

Председатель
научно-методического
совета направления (специальности)


(подпись)

Кумпилова А. Р.

Декан
Факультета экономики и сервиса
«24»_08_2021 г.


(подпись)

Ешугова С. К.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ
«24»_08_2021 г.


(подпись)

Чудесова Н. Н.

Зав. выпускающей кафедрой
по специальности
«24»_08_2021 г.


(подпись)

Кумпилова А. Р.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование предприятий сервиса» является овладение системой знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса, управления производственным процессом и процессом оказания услуг; умением применять знания на практике; овладение современными методами оптимизации сервисной деятельности.

Задачами изучения дисциплины являются:

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;
- тренировка практического умения организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- владение студентами-бакалаврами практическими инструментами для разработки стратегии развития предприятия, новых услуг, управления процессами на предприятии сервиса;
- формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки

Учебная дисциплина «Организация и планирование предприятий сервиса» в перечень дисциплин Блока 1, часть, формируемой участниками образовательных отношений и имеет последующие логические и содержательно-методические связи с дисциплинами «Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг», «Программный Управление и организация ремонта жилищного фонда», «Бизнес-планирование предприятий жилищно-коммунальной сферы» и др.

3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие компетенции:

ПКУВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

Индикаторы достижения компетенций:

ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение;

ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания;

ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия;

ПКУВ-2. Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом

Индикаторы достижения компетенций:

ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения;

ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями;

ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов;

ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.

В результате освоения дисциплины студент должен

знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса (ПКУВ-1);

структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности (ПКУВ-2).

уметь: прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса (ПКУВ-1);

составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах (ПКУВ-1).

владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе (ПКУВ-1);

приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПКУВ-2).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры		
		4		
Контактные часы (всего)	34,25/0,95	34,25/0,95		
В том числе:				
Лекции (Л)	17/0,47	17/0,47		
Практические занятия (ПЗ)	17/0,47	17/0,47		
Лабораторные работы (ЛР)	-	-		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)				
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	0,25/0,01	0,25/0,01		
Самостоятельная работа (СР) (всего)	73,75/2,05	73,75/2,05		
В том числе:				
Расчетно-графические работы	-	-		
Реферат	73,75/2,05	73,75/2,05		
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>				
1. Составление плана-конспекта				
2. Обсуждение докладов				
3. Подготовка ответов на вопросы				
Курсовой проект (работа)	-	-		
Контроль (всего)				
Форма промежуточной аттестации:				
Зачет				
Общая трудоемкость	108/3	108/3		

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры		
		5		
Контактные часы (всего)	14,25/0,39	14,25/0,39		
В том числе:				
Лекции (Л)	6/0,16	6/0,16		
Практические занятия (ПЗ)	8/0,22	8/0,22		
Лабораторные работы (ЛР)	-	-		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,25/0,01	0,25/0,01		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)				
Самостоятельная работа (СР) (всего)	90/2,5	90/2,5		
В том числе:				
Расчетно-графические работы	-	-		
Реферат	30/0,83	30/0,83		
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>				
1. Составление плана-конспекта	60/1,67	60/1,67		
2. Обсуждение докладов				
3. Подготовка ответов на вопросы				
Курсовой проект (работа)	-	-		
Контроль (всего)	3,75/0,11	3,75/0,11		
Форма промежуточной аттестации: Зачет	3,75/0,11	3,75/0,11		
Общая трудоемкость	108/3	108/3		

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
1.	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	1	2	2	-	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов
2.	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.	2-3	2	2	-	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов
3.	Организация контроля качества сервисных услуг.	4-5	2	2	-	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов
4.	Организация обслуживания потребителей.	6-7	2	2	-	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов
5.	Понятие планирования, его	8-11	2	2	-	-	-	10	Блиц-опрос

	задачи, основные принципы и методы.								Обсуждение докладов
6.	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.	12-14	2	2	-	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов
7.	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.	15-17	5	5	-	-	-	13,75	Блиц-опрос Обсуждение докладов
	Промежуточная аттестация (Зачет).		-	-		0,25		-	Зачет
	Итого:		17	17		0,25		73,75	

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)					
		Л	ПЗ	КРАГ	СРП	Контроль	СР
1.	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	2	2	-	-	-	12
2.	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.	2	2	-	-	-	12
3.	Организация контроля качества сервисных услуг.	2	2	-	-	-	12
4.	Организация обслуживания потребителей.	-	2	-	-	-	12
5.	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.	-	-	-	-	-	12
6.	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.	-	-	-	-	-	12
7.	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.	-	-	-	-	-	18
	Промежуточная аттестация (Зачет).	-	-	0,25	-	3,75	-
	Итого:	6	8	0,25	-	3,75	90

**5.3. Содержание разделов дисциплины «Организация и планирование предприятий сервиса», образовательные технологии
Лекционный курс**

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Тема 1.	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	2/0,05	2/0,05	Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Основные признаки, определяющие предприятие в соответствии со спецификой сферы сервиса. Виды и формы сервисных организаций. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса.	ПКУВ-1 ПКУВ-2	Знать: виды и формы сервисных организаций. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса. Уметь: разрабатывать этапы организационно-подготовительной работы при учреждении нового предприятия. Владеть: навыками сбора и анализа информации.	Слайд-лекция
Тема 2.	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.	2/0,05	2/0,05	Особенности деятельности предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Общая структура предприятия. Направления деятельности предприятия в соответствии с функциональными областями. Организационные структуры аппарата управления предприятиями. Модель предприятия сферы сервиса как открытой системы. Компоненты, свойства и особенности сервисной системы.	ПКУВ-1 ПКУВ-2	Знать: особенности деятельности предприятий сферы сервиса. Уметь: использовать показатели оценки уровня организации основного производства и проводить оценку рациональности организации процессов оказания услуг предприятия сервиса. Владеть: навыками анализа уровня организации основного производства.	Лекция-беседа
Тема 3.	Организация контроля качества сервисных услуг.	2/0,05	2/0,06	Качество – основное понятие и определение (терминология в области качества). Проблемы и особенности	ПКУВ-1 ПКУВ-2	Знать: основное понятие и определение терминология в области качества. Уметь: устанавливать причинно-	Лекция-визуализация

				определения качества в сфере сервиса. Субъективные и объективные компоненты качества. Показатели и критерии качества услуг. Концептуальная модель качества сервиса. Брешь в обслуживании и удовлетворенность потребителей.		следственные связи, обеспечивающие качество услуг. Владеть: навыками организации контроля качества сервисных услуг.	
Тема 4.	Организация обслуживания потребителей.	2/0,05	-	Значимость процессов управления персоналом для организации деятельности сервисной фирмы. Цепочка получения дохода в сфере услуг. Специфика работы персонала и его роль в удовлетворении потребностей клиента.	ПКУВ-1 ПКУВ-2	Знать: значимость процессов управления персоналом для организации деятельности сервисной фирмы. Уметь: сформулировать требования к персоналу по культуре обслуживания сервисной фирмы. Владеть: навыками диагностики проблемных ситуаций.	Проблемная лекция
Тема 5.	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.	2/0,05	-	Формирование товарной политики сервисной фирмы. Ассортимент услуг и его элементы. Формирование моделей-предложений. Типы новинок, причины неудач и успеха новых предложений. Принципы целесообразности и максимальной полезности.	ПКУВ-1 ПКУВ-2	Знать: методы формирования товарной политики сервисной фирмы. Уметь: формировать сервисной политики предприятия сервиса. Владеть: методами формирования сервисной политики предприятия сервиса.	Слайд-лекция
Тема 6.	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.	2/0,05	-	Планирование издержек предприятий сферы сервиса. Себестоимость услуг. Затраты: единовременные (инвестиции) и текущие (издержки). Классификация издержек на выполнение услуг. Смета накладных расходов. Состав	ПКУВ-1 ПКУВ-2	Знать: планирование издержек предприятий сферы сервиса. Уметь: составлять калькуляцию статей затрат для предприятий сферы сервиса. Владеть: навыками анализа	Слайд-лекция

				затрат, включаемых в плановую себестоимость услуг. Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса. Смета накладных расходов. Смета затрат на производство.		сметы накладных расходов предприятия сферы сервиса.	
Тема 7.	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.	5/0,17	-	Основная цель производственной деятельности организации и ее отдельных подразделений. Объемы и сроки производства с указанием конкретных количественных и качественных показателей по всей номенклатуре товаров.	ПКУВ-5 ПКУВ-7	Знать: Процесс планирования производства и сбыта продукции, оказания услуг. Уметь: произвести расчет производственной мощности предприятия и его подразделений. Владеть: навыками анализа эффективности использования производственных мощностей предприятий сервиса.	Проблемная лекция
	Итого:	17/0,4 7	6/0,16				

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоем. в з.е.	
			ОФО	ЗФО
1.	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Основные признаки, определяющие предприятие в соответствии со спецификой сферы сервиса. Виды и формы сервисных организаций. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса.	2/0,05	2/0,05
2.	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.	Особенности деятельности предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Общая структура предприятия. Направления деятельности предприятия в соответствии с функциональными областями. Организационные структуры аппарата управления предприятиями. Модель предприятия сферы сервиса как открытой системы. Компоненты, свойства и особенности сервисной системы.	2/0,05	2/0,05
3.	Организация контроля качества сервисных услуг.	Качество – основное понятие и определение (терминология в области качества). Проблемы и особенности определения качества в сфере сервиса. Субъективные и объективные компоненты качества. Показатели и критерии качества услуг. Концептуальная модель качества сервиса. Брешь в обслуживании и удовлетворенность потребителей.	2/0,05	2/0,05
4.	Организация обслуживания потребителей.	Значимость процессов управления персоналом для организации деятельности сервисной фирмы. Цепочка получения дохода в сфере услуг. Специфика работы персонала и его роль в удовлетворении потребностей клиента.	2/0,05	2/0,07
5.	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.	Формирование товарной политики сервисной фирмы. Ассортимент услуг и его элементы. Формирование моделей-предложений. Типы новинок, причины неудач и успеха новых предложений. Принципы целесообразности и максимальной полезности.	2/0,05	-
6.	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.	Планирование издержек предприятий сферы сервиса. Себестоимость услуг. Затраты: единовременные (инвестиции) и текущие (издержки). Классификация издержек на выполнение услуг. Смета накладных расходов. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость услуг. Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса. Смета накладных расходов. Смета затрат на производство.	2/0,05	-
7.	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.	Основная цель производственной деятельности организации и ее отдельных подразделений. Объемы и сроки производства с указанием конкретных количественных и качественных показателей по всей номенклатуре товаров.	5/0,17	-

		Расчет производственной мощности предприятия и его подразделений, подтверждающий ее сбалансированность с годовыми объемами производства и реализации; определение потребности ресурсов на выполнение годовой производственной программы.		
	Итого:		17/0,4 7	8/0,22

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Объем в часах / трудоемкость в з.е.
-	-	-	-

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрены.

5.7. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоем. в з.е.	
				ОФО	ЗФО
1.	Порядок организации предприятия. Методы организации новых предприятий. Этапы организационно-подготовительной работы при учреждении нового предприятия. Формирование уставного капитала. Виды основных фондов. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса.	Написание реферата	2 неделя	10	12
2.	Модели концепции маркетинга услуг. Производственно-технологическая структура предприятия. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы. Формирование производственной структуры предприятия. Факторные элементы организационной структуры. Рациональная организация процессов оказания услуг. Показатели оценки уровня организации основного производства.	Составление плана-конспекта	4 неделя	10	12
3.	Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество услуг. Принципы и подходы к достижению качества. Повышение качества услуг, совершенствование сервиса и его технологий. Принципы восстановления услуги. Гарантии	Написание реферата	5 неделя	10	12

	услуги. Категории потребительской ценности. Формирование системы удовлетворения жалоб и претензий. Принципы менеджмента качества.				
4.	Формирование требований к персоналу сервисной фирмы. Формирование культуры обслуживания. Организация труда на предприятиях сферы сервиса. Функции организации труда. Условия труда.	Составление плана-конспекта	7 неделя	10	12
5.	Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики. Формирование сервисной политики. Процесс разработки объема и качества сервисных услуг.	Написание реферата	11 неделя	10	12
6.	Методы ценообразования на услуги. Составляющие цены на услуги: издержки, прибыль, скидки или надбавки, налог на добавленную стоимость. Виды скидок и наценок с номинальных цен на услуги.	Составление плана-конспекта	13-14 неделя	10	12
7.	Расчет производственной мощности предприятия и его подразделений, подтверждающий ее сбалансированность с годовыми объемами производства и реализации; определение потребности ресурсов на выполнение годовой производственной программы.	Написание реферата	15-17 неделя	13,75	18
	Итого:			73,75/2,05	90/2,5

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

6.1. Методические указания

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк и др. - Москва: Дашков и К, 2019. - 249 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1081771>

2. Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Гукова. - М.: ФОРУМ, 2017. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>

4. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Семиглазов. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с. - ЭБС

«IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация и планирование предприятий сервиса»

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)		Наименование дисциплин и практик, формирующих компетенции в процессе освоения ОП (жирным шрифтом выделить текущую практику)
ПКУВ-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		
4	4	Организационно-управленческая практика
5	5	Организация и планирование предприятий сервиса
6	6	Сервисная практика
6	7	Методы принятия управленческих решений
6,7	6,7	Организация обслуживания на предприятиях сервиса
7	8	Управление рисками в сервисной деятельности
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-2: способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом		
4	4	Организационно-управленческая практика
5	5	Организация и планирование предприятий сервиса
5,6	7,8	Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы
6	7	Управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой
6	7	Антикризисное управление в сфере услуг
6	6	Сервисная практика
7,8	8,9	Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
ПКУВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности					
ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение					
ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания					
ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия					
знать: цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	реферат, тестовые задания, зачет
уметь: производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
владеть: поиском организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2.Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом					
ПКУВ-2.1.Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения					
ПКУВ-2.2.Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями					
ПКУВ-2.3.Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов					
ПКУВ-2.4.Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры					
знать: методы планирования и	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные,	Сформированные	реферат,

мониторинга деятельности по управлению многоквартирным домом			но содержащие отдельные пробелы знания	систематические знания	тестовые задания, зачет
уметь: организовать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями.	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
владеть: навыками управления процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

7.3 Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов:

1. Планирование маркетинговой деятельности сервисного предприятия.
2. Реклама и формирование спроса на услуги предприятия в социально-культурной сфере.
3. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятии сервиса.
4. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
5. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
6. Характеристика гостиничного бизнеса (города или края).
7. Ценовая политика на предприятиях сферы услуг.
8. Особенности оценки качества услуг в туристическом бизнесе.
9. Характеристики рисков при организации сервисных услуг.
10. Планирование материальных запасов.
11. Типы сотрудников сферы услуг и их функциональные обязанности.
12. Формирование клиенто-ориентированной политики сервисных фирм.
13. Формирование клиентской базы.
14. Анализ целевого рынка услуг.
15. Перспективные направления развития сервисных услуг.

Тестовые задания:

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. бытовые услуги;
2. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
3. управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

1. Покупка и доставка билетов;
2. Встреча и проводы;
3. Экскурсионные услуги.

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

1. эмпирический и теоретический;
2. оценочный и информационный;
3. аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);

2. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

3. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

1. индустрия сферы услуг;

2. инфраструктура сферы услуг;
3. индустрия сервиса.
7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
 1. это отчужденный от производителя результат труда;
 2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 3. фактически производство совмещено с потреблением.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
 1. неразрывность производства и потребления услуги;
 2. несохраняемость услуг;
 3. незабываемость услуг.
9. Сфера обслуживания населения – это:
 - a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
 - b) деятельность предприятий и организаций, направленной на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
 - c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
10. Услуга – это:
 1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
11. Общественными услугами являются:
 1. телевидение, радио, образование;
 2. услуги, связанные с досугом;
 3. услуги, связанные с транспортом.
12. К легитимным услугам относят:
 1. нелегальные услуги;
 2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
 3. услуги, одобряемые государством и обществом.
13. Контактной зоной может считаться:
 1. стойка администратора в гостинице;
 2. цех по ремонту оборудования;
 3. строительная площадка.
14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
 1. нормативное время;
 2. время обслуживания;
 3. ресурсное время.
15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:
 1. различие мест хранения;
 2. более высокая стоимость;
 3. совмещение производства и потребления.
16. Интеллектуальные потребности это потребности в:
 1. образовании;
 2. в самовыражении;
 3. в пище.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 1. самообслуживание;
 2. фирменное обслуживание;
 3. индивидуальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 1. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;

2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

Вопросы к зачету:

1. Организация планирования на предприятии. Виды и система планов.
2. Масштабы, среда, внешние и внутренние факторы планирования.
3. Структура планирования отечественных и зарубежных фирм сервиса. Анализ структуры.
4. Виды планов в зависимости от горизонтов планирования.
5. Система технико-экономического планирования.
6. Система оперативно-производственного планирования. Содержание, роль и место.
7. Стратегические, тактические и текущие планы. Понятие, необходимость и взаимосвязь.
8. Структура бизнес-плана предприятия.
9. Методы планирования.
10. Планирование производственных мощностей. Расчет, показатели и факторы, влияющие на использование производственной мощности.
11. Производственная программа. Структура и последовательность разработки.
12. Планирование себестоимости продукции. Структура и показатели себестоимости.
13. Факторы, влияющие на снижение (увеличение) себестоимости.
14. Планирование экономии за счет снижения себестоимости.
15. Виды и классификация затрат в себестоимости продукции.
16. Плановая калькуляция себестоимости продукции.
17. Смета расходов на производство и реализацию продукции.
18. Смета расходов предприятия.
19. Планирование оплаты труда.
20. Планирование реализации продукции.
21. Планирование прибыли и ее распределения.
22. Система налогообложения предприятия.
23. Налоги, учитываемые в себестоимости продукции.
24. Налоги по финансовым результатам работы предприятия.
25. Финансовое планирование. Бюджет и баланс финансов предприятия.
26. Планирование качества и ассортимента продукции.
27. Планирование основных фондов предприятия и показателей их использования.
28. Планирование маркетинговых исследований.
29. Планирование материально-технического снабжения.
30. Планирование подготовки производства.
31. Планирование управления персоналом.
32. Организационно-экономическое планирование.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

– справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

– систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний на зачете

Форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Проведение зачета организуется на последней неделе семестра до начала экзаменационной сессии в соответствии с утвержденным расписанием занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Экзаменатор может проставить зачет без опроса или собеседования тем обучающимся, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

«Зачтено» - выставляется при условии, если магистрант показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно

излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если магистрант показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Требования к написанию реферата

Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. развитие навыков логического мышления;
3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;
- обоснованность выбора источника;
- степень раскрытия сущности вопроса;
- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
«хорошо»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; невыдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк и др. - Москва: Дашков и К, 2019. - 249 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1081771>

2. Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Гукова. - М.: ФОРУМ, 2017. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>

4. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Семиглазов. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М.: Дашков и К, 2014. - 448 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>

2. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Казакевич. - СПб.: Интермедия, 2015. - 186 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. Журнал Автосервис - <http://pressa.ru/ru/magazines/avtoservis/>

2. Журнал Вопросы управления - <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2015/05/19/>

3. Учебное пособие - <http://tu.tusur.ru/upload/posobia/УП%20ОПДПС.pdf>

4. Учебное пособие - <https://edu.tusur.ru/publications>

5. Сервисология <http://servicology.ru/>

6. Некоммерческое Партнерство «Гильдия Маркетологов»
<http://www.marketologi.ru>

7. Исследовательский холдинг Ромир <http://romir.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
Организация деятельности предприятия в	Лекция, конспектирование, приобретение	Аудиторная (изучение нового учебного материала,	Устная речь, письмо, схемы,	ПКУВ-1 ПКУВ-2

системе рыночной экономики.	знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	рисунки, учебники, учебные пособия	
Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-2
Организация контроля качества сервисных услуг.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-2
Организация обслуживания потребителей.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-2
Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-2
Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники,	ПКУВ-1 ПКУВ-2

	умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	учебные пособия	
Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-5 ПКУВ-7

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader 9	Бесплатно, бессрочный
K-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)

2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

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

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»
Помещения для самостоятельной работы		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<p>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»

**12. Дополнения и изменения в рабочей программе
за 20__ / 20__ учебный год**

В рабочую программу _____

(наименование дисциплины)

по направлению
подготовки бакалавров _____

по профилю подготовки _____

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____

(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры _____

(наименование кафедры)

« ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

(Ф.И.О.)