

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 12.09.2023 20:56:30

Университет: Майкопский

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Университет: Майкопский

Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

**Б1.В.04 Организация обслуживания на
предприятиях сервиса**

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

по профилю подготовки (специализации)

Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством

квалификация (степень) выпускника

бакалавр

форма обучения

Очная, Заочная,

год начала подготовки

2023

Майкоп



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

Составитель рабочей программы:

заместитель декана, доц.,
канд. экон. наук
(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП
26.08.2023
(подпись)

Удычак Саида Аслановна
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма
(название кафедры)

Заведующий кафедрой:
11.09.2023

Подписано простой ЭП
11.09.2023
(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП
заведующий выпускающей
кафедрой
по направлению подготовки
(специальности)
11.09.2023

Подписано простой ЭП
11.09.2023
(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)

Согласовано:

НБ МГТУ

(название подразделения)

29.08.2023

Подписано простой ЭП
29.08.2023
(подпись)

И. Б. Берберьян
(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях 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 (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» в перечень дисциплин Блока 1, часть, формируемой участниками образовательных отношений и имеет следующие 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 (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ПКУВ-3.1	Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома
ПКУВ-3.3	Участствует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома
ПКУВ-4.1	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
ПКУВ-4.2	Участствует в разработке системы клиентских отношений
ПКУВ-4.3	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов	з.е.
			Эк	Лек	Пр	КРАТ	Контроль		
Курс 4	Сем. 7	1	17	34	0.35	35.65	57	144	4

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов	з.е.
			Эк	Лек	Пр	КРАТ	Контроль		
Курс 4	Сем. 7	1	8	8	0.35	8.65	119	144	4



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточного контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	1	4		6				9		Блиц-опрос Обсуждение докладов
7	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.	3	3		6				8		Блиц-опрос Обсуждение докладов
7	Организация контроля качества сервисных услуг.	5	2		6				8		Блиц-опрос Обсуждение докладов
7	Организация обслуживания потребителей.	7	2		4				8		Блиц-опрос Обсуждение докладов
7	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.	9	2		4				8		Блиц-опрос Обсуждение докладов
7	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.	12	2		4				8		Блиц-опрос Обсуждение докладов
7	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.	15	2		4		0,35	35,65	8		Блиц-опрос Обсуждение докладов
	ИТОГО:		17		34		0.35	35.65	57		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
7	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	2		2				17	
7	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.	1		2				17	
7	Организация контроля качества сервисных услуг.	1		2				17	
7	Организация обслуживания потребителей.	1		1				17	
7	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы	1		1				17	
7	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь	1		1				16	

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
7	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.	1		1		0,35	8,65	16	
	ИТОГО:	8		8		0.35	8.65	119	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Организация обслуживания на предприятиях сервиса», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	4	2		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-3.1; ПКУВ-3.3;	Знать: принципы, методы, инструменты, технологии взаимодействия с собственниками, государственными и муниципальными органами власти и управления, партнерами по реализации программ технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; принципы, закономерности, особенности ведения переговоров. Виды деловой переписки; содержание и взаимосвязь факторов внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья); Уметь: прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры, консультации; анализировать и планировать деятельность; работать с документами, составлять	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							отчеты по итогам деятельности Владеть: информацией, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома; организации взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома	
7	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.	3	1		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-4.1; ПКУВ-4.2;	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности, технологии процесса обслуживания, взаимодействие сервисных операций, основу организации клиентских отношений Уметь: использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации; применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности Владеть: методами	, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							управления предприятием сферы ЖКХ; навыками принятия управленческого решения	
7	Организация контроля качества сервисных услуг.	2	1		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.	ПКУВ-4.3; ПКУВ-4.2;	Знать: Уметь: Владеть:	, Лекция-беседа
7	Организация обслуживания потребителей.	2	1		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-3.1; ПКУВ-3.3;	Знать: принципы, методы, инструменты, технологии взаимодействия с собственниками, государственными и муниципальными органами власти и управления, партнерами по реализации программ технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; принципы, закономерности, особенности ведения переговоров. Виды деловой переписки; содержание и взаимосвязь факторов внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья); Уметь: прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							<p>ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры, консультации; анализировать и планировать деятельность; работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности</p> <p>Владеть: информацией, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома; организации взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома</p>	
7	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.	2	1		<p>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.</p>	ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2;	<p>Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности, технологии процесса обслуживания, взаимодействие сервисных операций, основу организации клиентских отношений</p> <p>Уметь: использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности</p>	, Лекции-визуализации

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							организации; применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности Владеть: методами управления предприятием сферы ЖКХ; навыками принятия управленческого решения	
7	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.	2	1		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.	ПКУВ-4.3;	Знать: Уметь: Владеть:	, Слайд-лекция
7	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.	2	1		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-3.1;	Знать: принципы, методы, инструменты, технологии взаимодействия с собственниками, государственными и муниципальными органами власти и управления, партнерами по реализации программ технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; принципы,	, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							закономерности, особенности ведения переговоров. Виды деловой переписки; содержание и взаимосвязь факторов внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья); Уметь: прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры, консультации; анализировать и планировать деятельность; работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности Владеть: информацией, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома; организации взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома	
	ИТОГО:	17	8					

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
7	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.	6	2	
7	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	6	2	
7	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.	6	2	
7	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.	4	1	
7	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.	4	1	
7	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.	4	1	
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.	4	1	
ИТОГО:			34	8	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
7	Порядок организации предприятия. Методы организации новых предприятий. Этапы организационноподготовительной работы при учреждении нового предприятия. Формирование уставного капитала. Виды основных фондов. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса.	написание реферата	2 неделя	9	17	
7	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	3 неделя	8	17	
7	Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество услуг. Принципы и подходы к достижению качества. Повышение качества услуг, совершенствование сервиса и его технологий. Принципы восстановления услуги. Гарантии услуги. Категории потребительской ценности. Формирование системы удовлетворения жалоб и претензий. Принципы менеджмента качества.	Написание реферата	5 неделя	8	17	
7	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	8	17	
7	Роль стандартизации и дифференциаций в выборе товарной политики Формирование сервисной политики Процесс разработки объема и качества сервисных услуг	Написание реферата	11 неделя	8	17	
7	Методы ценообразования на услуги. Составляющие цены на услуги: издержки, прибыль, скидки или надбавки, налог на	Составление плана-конспекта	13-14 неделя	8	16	

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
	добавленную стоимость. Виды скидок и наценок с номинальных цен на услуги.					
7	Расчет производственной мощности предприятия и его подразделений, подтверждающий ее сбалансированность с годовыми объемами производства и реализации;	Написание реферата	15 -17 неделя	8	16	
	ИТОГО:			57	119	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Модуль	Дата, место проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
Модуль 3 Учебно-исследовательская и научно-исследовательская деятельность	октябрь 2023, МГТУ	Рациональная организация процессов оказания услуг.	Лекция- дискуссия	Удычак С.А.	ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
338.46(07) М 54 Методические указания по изучению дисциплины «Сервисная деятельность» : для студентов всех форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиля подготовки Сервис и управление в жилищно-коммунальном хозяйстве [Электронный ресурс] / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; [составитель Кумпилова А.Р.]. - Майкоп : Б.и., 2019. - 50 с. - Библиогр.: с. 42-43 (12 назв.)	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051547&DOK=0941E5&BASE=0007AA
338.48 М 54 Методическое пособие по курсу	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=1000059776&DOK=004741&BASE=0007AA

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=357472 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-005710-1. - ISBN 978-5-16-101214-7	http://znanium.com/catalog/document?id=357472
Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е.Н. Волк, А.И. Зырянов, А.А. Лимпинская, Н.В. Харитонова. - Москва : Дашков и К, 2019. - 249 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=353585 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03140-3	http://znanium.com/catalog/document?id=353585
Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под ред. Ж.А. Романовича. - 7-е изд. - Москва : Дашков и К, 2019. - 284 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=358379 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03453-4	http://znanium.com/catalog/document?id=358379
Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. - Москва : Дашков и К, 2019. - 207 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/83130.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03220-2	https://www.iprbookshop.ru/83130.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,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

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,
- в форме аудиофайла.



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ПКУВ-3.1 Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома			
7	7		Организация обслуживания на предприятиях сервиса
56	78		Модуль получения квалификации "Контролер водопроводного хозяйства"
8	9		Преддипломная практика
56	78		Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
6	7		Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере
6	8		Квалификационный экзамен по модулю "Контролер водопроводного хозяйства"
7	7		Энергетическое обследование оборудования, инженерных систем, объектов недвижимости
7	7		Эксплуатация и обслуживание общего имущества многоквартирного дома
5	5		Эксплуатация и обслуживание жилой и коммерческой недвижимости
5	5		Управление и организация ремонта жилищного фонда
ПКУВ-3.3 Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома			
56	78		Модуль получения квалификации "Контролер водопроводного хозяйства"
6	6		Сервисная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
8	9		Преддипломная практика
56	78		Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере
5	5		Эксплуатация и обслуживание жилой и коммерческой недвижимости
5	5		Управление и организация ремонта жилищного фонда
6	7		Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере
6	8		Квалификационный экзамен по модулю "Контролер водопроводного хозяйства"



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
7	7		Организация обслуживания на предприятиях сервиса
ПКУВ-4.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений			
4	6		Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства
6	6		Сервисная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
7	7		Организация обслуживания на предприятиях сервиса
78	89		Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг
7	78		Модуль получения квалификации "Агент по продаже недвижимости "
7	8		Рынок недвижимости
7	8		Квалификационный экзамен по модулю "Агент по продаже недвижимости"
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
ПКУВ-4.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений			
6	6		Сервисная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
8	9		Преддипломная практика
4	5		Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства
7	7		Организация обслуживания на предприятиях сервиса
78	89		Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг
7	78		Модуль получения квалификации "Агент по продаже недвижимости "
7	8		Рынок недвижимости
7	8		Квалификационный экзамен по модулю "Агент по продаже недвижимости"
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
ПКУВ-4.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности			
4	4		Организационно-управленческая практика
4	6		Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства
8	9		Преддипломная практика
6	6		Сервисная практика
7	7		Организация обслуживания на предприятиях сервиса
78	89		Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг
7	7		Модуль получения квалификации "Агент по



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			продаже недвижимости "
7	8		Рынок недвижимости
7	8		Квалификационный экзамен по модулю "Агент по продаже недвижимости"
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг

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	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-3: Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома					
ПКУВ-3.1 Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома					
Знать: нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие планирование работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; технологию и организацию работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации; основы технико-экономического и оперативно-производственного планирования	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: готовить отчеты о состоянии материальных ресурсов и потребностей в их пополнении (возмещении) для технической эксплуатации и обслуживания общего имущества	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
<p>многоквартирного дома; анализировать выполнение плана деятельности подразделения по эксплуатации и обслуживанию общего имущества; оценивать результаты исполнения договоров подрядными и ресурсоснабжающим и организациями по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома;</p>					
<p>Владеть: навыками оценки текущего состояния общего имущества многоквартирного дома; разработки планов проведения комплекса работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; планирования расходования ресурсов для выполнения планов структурного подразделения; организации подготовки документов для заключения договоров по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</p>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома					
ПКУВ-3.3 Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома					
<p>Знать: принципы, методы, инструменты, технологии взаимодействия с</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
<p>собственниками, государственным и муниципальными органами власти и управления, партнерами по реализации программ технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; принципы, закономерности, особенности ведения переговоров. Виды деловой переписки; содержание и взаимосвязь факторов внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья);</p>					
<p>Уметь: прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры, консультации; анализировать и планировать деятельность; работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<p>Владеть: навыками обеспечения собственников помещений информацией, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома;</p>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
организации взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающим и организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома					
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
ПКУВ-4.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности					
Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности, технологии процесса обслуживания, взаимодействие сервисных операций, основу организации клиентских отношений	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации; применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами управления предприятием сферы ЖКХ; навыками принятия управленческого решения	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
ПКУВ-4.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений					



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Знать: основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы организации исследования потребительских и профессиональных рынков товаров и услуг	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: разрабатывать системы клиентских отношений; планировать и осуществлять мероприятия, направленные на процесс обслуживания потребителя услуг, соблюдать требования современного этикета.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; методологией измерения эффективности деятельности предприятия сервиса ЖКХ.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
ПКУВ-4.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений					
Знать: модель потребительского поведения, сущность обслуживания, терминологию сервисной деятельности, функции сферы сервиса; технологии исследования внутренней и внешней среды организаций сферы сервиса ЖКХ	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: достигать высокого уровня удовлетворенности	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
потребителей на основе принципов и инструментов маркетинга; использовать методы оценки и выявления резервов экономии от оптимизации движения и использования материального и других потоков на предприятии			ошибки		
Владеть: навыками применения системного, процессного и ситуационного подходов при принятии управленческого решения; методикой организации процесса сервиса предприятий жилищно-коммунальной сферы.	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:

а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;

б) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение

потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах; с) 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 неосвязаемы 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.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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.



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е.Н. Волк, А.И. Зырянов, А.А. Лимпинская, Н.В. Харитонова. - Москва : Дашков и К, 2019. - 249 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=353585 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03140-3	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0A0C1E
Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=357472 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-005710-1. - ISBN 978-5-16-101214-7	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0A1318
Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. - Москва : Дашков и К, 2019. - 207 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/83130.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03220-2	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0AA382

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=132309 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-105613-4	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0BAEDC
Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=357472 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-005710-1. - ISBN 978-5-16-101214-7	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0A1318
Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е.Н. Волк, А.И. Зырянов, А.А. Лимпинская, Н.В. Харитонова. - Москва : Дашков и К, 2019. - 249 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=353585 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03140-3	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0A0C1E
Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. - Москва : Дашков и К, 2019. - 207 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/83130.html . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03220-2	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0AA382

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. Журнал Автосервис - <http://pressa.ru/ru/magazines/avtoservis#/> 2. Журнал Вопросы управления - <http://vestnik.uara.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> Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL:



<http://znaniium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: <https://www.book.ru/cat/578/1>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. <http://znaniium.com/catalog/> Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: <https://нэб.рф/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: <http://nlr.ru/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. "... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени." (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) <https://нэб.рф/> Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. [/index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya](https://elibrary.ru/defaultx.asp) eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. <https://elibrary.ru/defaultx.asp>



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

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-3.3 ПКУВ-4.1

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 производственной инфраструктуры предприятий сервиса.	и на	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-3.1 ПКУВ-4.2

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-3.1 ПКУВ-4.2
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-4.3 ПКУВ-4.2
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-3.1 ПКУВ-4.2
Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование	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-4.1 ПКУВ-4.2
	умений и навыков,	умений и навыков,	учебные пособия	

	закрепление, проверка знаний, умений навыков	обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)		
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-3.3 ПКУВ-4.3

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

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Система электронного документооборота NauDoc Свободная лицензия

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

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

Название
Znaniyum.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znaniyum.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: https://www.book.ru/cat/578/1 . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. http://znaniyum.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) https://нэб.рф/
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
Ресурсы открытого доступа



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

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: https://www.book.ru/cat/578/1 . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. http://znanium.com/catalog/
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) https://нэб.рф/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
Ресурсы открытого доступа



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
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения ауд. 5-5-21, адрес: 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского/ ул. Пролетарская, дом № 30/дом № 234 (385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского, дом №30/ ул. Пролетарская, дом №234, стр. 1), Учебный корпус № 5.	Учебная мебель на 28 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 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»
Аудитория для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций. Текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенные оборудованием и техническими средствами, ауд. 5-5-22, адрес: 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского/ ул. Пролетарская, дом № 30/дом № 234 (385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского, дом №30/ ул. Пролетарская, дом №234, стр. 1), Учебный корпус № 5	Учебная мебель на 28 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 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»
Помещение для самостоятельной работы обучающихся: 1-Читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ», адрес: 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, дом № 191, Здание учебного корпуса	Мебель на 150 посадочных мест, компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, специализированная мебель (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс)	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 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»
Помещение для хранения и профилактического обслуживания оборудования: информационно-технический отдел, г. Майкоп, ул. Первомайская 191 каб	Учебная мебель на 30 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Система электронного документооборота NauDoc Свободная лицензия

