

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА"

Факультет физической культуры



Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

(Наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(цифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация экскурсионных услуг

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очно-заочное

Год начала подготовки - 2019

(по учебному плану)

Карачаевск 2023

Составитель: ст.преп. Зеленская А.И.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.; образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль – «Технология и организация экскурсионных услуг»; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на 2023-2024 уч.год на заседании кафедры ТОФК и туризма:

Протокол № 10 от 30.06.2023г.

Зав. кафедрой ТОФК и туризма



доц. Жирикова Ф.Д.

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Наименование дисциплины (модуля)..... | 4 |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы | 4 |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 5 |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий..... | 6 |
| 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) | 6 |
| 5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий..... | 8 |
| 5.3. Примерная тематика курсовых работ..... | 8 |
| 6. Образовательные технологии | 8 |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 9 |
| 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций | 9 |
| 7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины | 13 |
| 7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям: | 13 |
| 7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет) | 14 |
| 7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов | 15 |
| 7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров | 18 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса..... | 19 |
| 8.1. Основная литература:..... | 19 |
| 8.2. Дополнительная литература: | 19 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля) | 20 |
| 10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) | 20 |
| 10.1. Общесистемные требования | 20 |
| 10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины | 21 |
| 10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения | 23 |
| 10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... | 23 |
| 11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья..... | 24 |
| 12. Лист регистрации изменений..... | 24 |

1. Наименование дисциплины (модуля)

Сервисная деятельность

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы теоретических знаний и практических навыков в формировании и оказании услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Основными задачами дисциплины являются:

- формирование у студентов теоретического и практического понимания организации обслуживающей деятельности;
- изучение специфики становления и совершенствования системы обслуживания в различные периоды развития общества;
- освоение форм, методов и новых подходов к осуществлению процесса обслуживания.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02- Туризм (квалификация – «бакалавр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина (модуль) относится к Блоку дисциплин по выбору
Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе (ах) в 8 семестре (ах).

| МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО | |
|---|---------------|
| Индекс | Б1.В.ДВ.05.02 |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Маркетинг в туристской индустрии»; «Технология и организация экскурсионных услуг»; «Менеджмент в туристской индустрии». | |
| Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| Дисциплина «Сервисная деятельность» является базовой для успешного освоения дисциплин, формирующих компетенции УК-6, ПК-3, ПК-4 | |

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

В результате освоения ОП ВО бакалавра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

| Код компетенций | Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП | Индикаторы достижения компетенций | Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами |
|-----------------|--|-----------------------------------|---|
|-----------------|--|-----------------------------------|---|

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-Б.6.1 использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей УК-Б.6.2 определяет приоритеты собственной деятельности, с учетом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста УК-Б.6.3 логически и аргументировано анализирует результаты своей деятельности | Знать: способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; Уметь: определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долгосрочные и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; Владеть: приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности |
| ПК-3 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий. | ПК.Б-3.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ПК.Б-3.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК.Б-3.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания | Знать: принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; Уметь: применять клиентоориентированные технологии в профессиональной деятельности Владеть: навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий |
| ПК-4 | Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации. | ПК.Б-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПК.Б-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. ПК.Б-4.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. | Знать: - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. Уметь: - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров. Владеть: - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме. |

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕТ, 108 академических часов.

Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе в 8 семестре (для очной формы обучения).
 Дисциплина (модуль) изучается на 5 курсе в 9 семестре (для заочной формы обучения).

| Объем дисциплины | Всего часов |
|---|----------------------------|
| | для заочной формы обучения |
| Общая трудоемкость дисциплины | 108 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего) | |
| Аудиторная работа (всего): | 10 |
| в том числе: | |
| лекции | |
| семинары, практические занятия | 10 |
| практикумы | |
| интерактивные | |
| лабораторные работы | |
| Внеаудиторная работа: | |
| курсовые работы | |
| консультация перед экзаменом | |
| Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обуча- | |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 94 |
| Контроль самостоятельной работы | 4 |
| Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен) | зачет |

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для заочной формы

| № п/п | Раздел, тема дисциплины | Общая трудоемкость (в часах) | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | |
|-------|---|------------------------------|---|------------------------|-----|---|------------------|---------------------------------|
| | | | всего | Аудиторные уч. занятия | | | Сам. работа | Планируемые результаты обучения |
| | | Лек | | Пр | Лаб | | | |
| 1. | Сущность роль и предпосылки развития сервисной деятельности | 6 | | | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Устный опрос |
| 2. | Теоретический анализ сервисной деятельности | 8 | | 2 | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Доклад с презентацией |
| 3. | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности | 6 | | | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Творческое задание |

| | | | | | | | |
|-----|---|------------|---|-----------|---|------------------|-----------------------|
| 4. | Классификация и характеристика основных видов деятельности сервисных услуг | 6 | | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Блиц-опрос |
| 5. | Организация и управление процессом оказания услуг | 8 | 2 | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Тест |
| 6. | Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса | 8 | 2 | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Фронтальный опрос |
| 7. | Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса | 6 | | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Доклад с презентацией |
| 8. | Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия | 8 | 2 | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Творческое задание |
| 9. | Организация обслуживания потребителей | 6 | | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Фронтальный опрос |
| 10. | Планирование объёма производства и реализация услуг | 6 | | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Доклад с презентацией |
| 11. | Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда | 6 | | | 6 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Устный опрос |
| 12. | Планирование издержек предприятия сферы Сервиса | 4 | | | 4 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Доклад с презентацией |
| 13. | Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг | 6 | 2 | | 4 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Творческое задание |
| 14. | Информационные технологии сервисной деятельности в туризме | 4 | | | 4 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Фронтальный опрос |
| 15. | Функции сферы услуг (экономические и социальные) и их содержание | 4 | | | 4 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Доклад с презентацией |
| 16. | Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны | 4 | | | 4 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | Устный опрос |
| 17. | Субъекты сервисной деятельности, их основные признаки и свойства | 4 | | | 4 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | |
| 18. | Производственный и технологический процессы | 4 | | | 4 | УК-6, ПК-3, ПК-4 | |
| | Контроль | 4 | | | | | |
| | Всего | 108 | | 10 | | 94 | |

5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские) занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5... 10 ошибок);

- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

- назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2. Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с исполь-

зованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

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

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

| Уровни сформированности компетенций | Индикаторы | Качественные критерии оценивание | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|---|----------|
| | | 2 балла | 3 балла | 4 балла | 5 баллов |
| УК-6 | | | | | |
| Базовый | Знать: способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; | Не знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; | В целом знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; | Знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; | |
| | Уметь: определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; | Не умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; | В целом умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; | Умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; | |

| | | | | | |
|------------|--|--|---|---|--|
| | Владеть: приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности | Не владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности | В целом владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности | Владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности | |
| Повышенный | Знать: способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; Уметь: определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; Владеть: приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности | | | | В полном объеме знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; В полном объеме умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; В полном объеме владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности |

ПК-3

| | | | | | |
|---------|--|---|--|--|--|
| Базовый | Знать: принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; | Не знает принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; | В целом знает принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; | Знает принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; | |
| | Уметь: применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности | Не умеет применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности | В целом умеет применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности | Умеет применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности | |
| | Владеть: навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами кон- | Не владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консуль- | В целом владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консуль- | Владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования | |

| | консультирования участников Ивент-мероприятий | тирования участников Ивент-мероприятий | тирования участников Ивент-мероприятий | участников Ивент-мероприятий | |
|------------|---|--|--|------------------------------|---|
| Повышенный | Знать: принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; | | | | В полном объеме знает принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; |
| | Уметь: применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности | | | | В полном объеме умеет применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности |
| | Владеть: навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий | | | | В полном объеме владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий |

ПК-4

| | | | | | |
|---------|--|---|--|--|--|
| Базовый | Знать: - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. | Не знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. | В целом знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. | Знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. | |
| | Уметь: - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; - уметь форми- | Не умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать тур- | В целом умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формиро- | Умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать тур- | |

| | | | | | |
|------------|--|---|--|--|---|
| | <p>ровать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p> <p>Владеть: - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p> | <p>пакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p> <p>Не владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p> | <p>вать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p> <p>В целом владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p> | <p>пакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p> <p>Владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p> | |
| Повышенный | <p>Знать: - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p> | | | | <p>В полном объеме знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p> |
| | <p>Уметь: - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p> | | | | <p>В полном объеме умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p> |
| | <p>Владеть: - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского пред-</p> | | | | |

| | | | | | |
|--|-------------------------------------|--|--|--|--------------------|
| | приятия в устной и письменной форме | | | | и письменной форме |
|--|-------------------------------------|--|--|--|--------------------|

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Социально-экономические предпосылки становления и развития системы обслуживания населения.
2. Сфера услуг и особенности ее функционирования.
3. Историческая и современная практика обслуживания населения в России.
4. Значение сферы услуг в экономике страны.
5. Особенности функционирования предприятий, оказывающих услуги населению.
6. Основные факторы влияния на развитие сферы услуг.
7. Элементы системы организации обслуживания.
8. Предприятие сервиса как часть системы по организации обслуживания потребителей.
9. Потребности и услуги.
10. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
11. Создание культуры обслуживания на предприятии сервиса.
12. Уровень сервиса. Классы обслуживания.
13. Прогрессивные формы обслуживания и сервисные технологии в сфере гостиничных услуг.
14. Процесс обслуживания. Факторы раздражения потребителей.
15. Компоненты эффективности процесса оказания гостиничной услуги.
16. Типовые схемы организации процесса обслуживания потребителей.
17. Коммуникации и контактные зоны в сервисной деятельности.
18. Проблемы, возникающие при оказании услуг.
19. Роль персонала в организации обслуживания потребителей.
20. Воздействие культуры на поведение потребителя.
21. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
22. Стандарты обслуживания.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;

- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.
- Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:
- доклад не сделан;
 - докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
 - на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)

1. Роль сервиса в экономике России.
2. Основные понятия и определения, используемые в дисциплине «Сервисная деятельность».
3. Общие черты и различия материальных и нематериальных услуг.
4. Организация сервисной деятельности.
5. Сервисные технологии.
6. Основные этапы развития сервиса в Советском Союзе и Российской Федерации.
7. Предпосылки возникновения и особенности формирования рынка услуг в России.
8. Состояние сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России.
9. Общие черты, объединяющие услуги в одну сферу;
10. Виды услуг.
11. Факторы, влияющие на формирование услуги.
12. Структура и особенности рынка услуг.
13. Роль конкуренции в развитии рынка услуг.
14. Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность.
15. Формы обслуживания населения.
16. Понятие «контактная зона», основные понятия психологической культуры сервиса, основные понятия профессиональной этики.
17. Правила профессионального поведения.
18. Основные понятия технической эстетики и дизайна в сфере сервиса.
19. Роль и виды рекламы в сервисной деятельности.
20. Основные положения Закона «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
21. Правила оформления заказа на производство услуги.
22. Права и обязанности потребителей и производителей услуг.
23. Типовые ситуации возникновения конфликтов в сфере обслуживания и возможности их урегулирования.
24. Различия услуги и товара как продукта рынка.
25. Роль изучения потребностей человека в формировании услуг.
26. Факторы, учитываемые при разработке стратегий маркетинга предприятия.
27. Принципы планирования маркетинга в сфере услуг.
28. Различия жизненного цикла товара и услуги.
29. Факторы, влияющие на ценообразование услуг.
30. Основные составляющие качества услуг и обслуживания.
31. Способы определения удовлетворенности потребителей от оказания услуг.
32. Виды прогрессивных форм обслуживания.
33. Влияние на себестоимость услуги внедрения новых форм обслуживания.

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком.

ком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов

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

- А) индустрия сферы услуг;
- Б) третичный сектор экономики;
- В) инфраструктура сферы услуг;
- Г) индустрия сервиса.

2. Совокупность отраслей, корпораций, учреждений и фирм, назначение которых связано с предоставлениями услуг, это:

- А) индустрия сферы услуг;
- Б) третичный сектор экономики;
- В) инфраструктура сферы услуг;
- Г) индустрия сервиса.

3. Классификация Кристофера Лавлока подразумевает деление услуг в зависимости от:

- А) сферы применения;
- Б) комплексности предоставляемых услуг;
- В) направленности и осязаемости;
- Г) уровня материальных затрат.

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

- А) [ателье](#);
- Б) зал ожидания;
- В) контактная зона;
- Г) комната для посетителей.

5. В процессе сервисной деятельности как результат технологического процесса изменяется _____ услуги:

- А) субъект;
- Б) объект;
- В) время;
- Г) объем.

6. Выражение «Потребитель всегда прав» означает, что:

- А) у потребителя нет обязанностей;
- Б) у исполнителя нет прав;
- В) потребитель «король», а исполнитель – «прислуга»;
- Г) потребитель всегда вправе ждать выполнения требований.

7. Общественным документом, разделяющим услуги по различным основаниям, является «Общероссийский _____ услуг населения»:

- А) перечень;
- Б) список;
- В) классификатор;
- Г) регламент.

8. Систематическое обновление перечня услуг, это показатель эффективности деятельности сервисной организации:

- А) качественный;
- Б) количественный;
- В) функциональный;
- Г) основной.

9. Эффективность деятельности сервисной организации определяется показателями:

- А) качественными;
- Б) количественными;
- В) показателями общественной оценки;
- Г) функциональными.

10. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- А) опрос, профессионализм, качество;
- Б) услуга, спрос, специалист;
- В) деятельность, потребность и услуга.

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

- А) бытовые услуги;
- Б) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
- В) жилищно-коммунальные услуги;
- Г) управленческие услуги;
- Д) услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги;
- Е) научно-исследовательские услуги;
- Ж) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
- З) правовые услуги.

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

- А) материально-преобразовательная;
- Б) исследовательская;
- В) познавательная;
- Г) потребительская (пользовательская);
- Д) ценностно-ориентационная;
- Е) коммуникативная (общение).

13. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

- А) эмпирический и теоретический;
- Б) оценочный и информационный;

В) аналитический и экспертный.

14. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

- А) материально-преобразовательной деятельности;
- Б) [исследовательской деятельности](#);
- В) познавательной деятельности;
- Г) потребительской (пользовательской) деятельности;
- Д) ценностно-ориентационной деятельности;
- Е) коммуникативной (общение) деятельности.

15. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

- А) материально-преобразовательной деятельности;
- Б) [исследовательской деятельности](#);
- В) познавательной деятельности;
- Г) потребительской (пользовательской) деятельности;
- Д) ценностно-ориентационной деятельности;
- Е) коммуникативной (общение) деятельности.

16. К направлению сервисной деятельности, именуемому коммуникативной, можно отнести:

- А) рекламу;
- Б) организацию презентаций, встреч;
- В) имиджмейкерские услуги;
- Г) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- Д) психодиагностику;
- Е) услуги по переводу с одного языка на другой.

17. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- А) спрос;
- Б) потребность;
- В) мотивация;
- Г) стресс.

18. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности:

- А) природные или сформированные обществом черты человека;
- Б) первичные (витальные) и социальные потребности;
- В) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- Г) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- Д) общественные структуры: государство, церковь, политические партии.

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

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

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

Критерии оценки тестового материала по дисциплине:

✓ 5 баллов - выставляется студенту, если выполнены все задания варианта, продемонстрировано знание фактического материала (базовых понятий, алгоритма, факта).

✓ 4 балла - работа выполнена вполне квалифицированно в необходимом объеме; имеются незначительные методические недочёты и дидактические ошибки. Демонстрировано умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; понятен творческий уровень и аргументация собственной точки зрения

✓ 3 балла – продемонстрировано умение синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей в рамках определенного раздела дисциплины;

✓ 2 балла - работа выполнена на неудовлетворительном уровне; не в полном объеме, требует доработки и исправлений и исправлений более чем половины объема.

7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров

Согласно Положения о бально-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета бально-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

| | | | | | | | | | | |
|--|-----|------|------|-----|-----|-----|------|------|-----|-----------------------------------|
| Соотношение часов лекционных и практических занятий | 0/2 | 1/3 | 1/2 | 2/3 | 1/1 | 3/2 | 2/1 | 3/1 | 2/0 | Соответствие отметки коэффициенту |
| Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке | 1,5 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | «зачтено» |
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | «удовлетворительно» |
| | 2 | 1,75 | 1,65 | 1,6 | 1,5 | 1,4 | 1,35 | 1,25 | - | «хорошо» |
| | 3 | 2,5 | 2,3 | 2,2 | 2 | 1,8 | 1,7 | 1,5 | - | «отлично» |

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

- 1. Резник, Г. А.** Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005710-1. -URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
- 2. Свириденко, Ю. П.** Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976> . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8.2. Дополнительная литература:

- 1. Свириденко, Ю. П.** Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 192 с. - ISBN 978-5-8114-2780-2. - URL: <https://e4anbook.com/book/169041>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
- 2. Сервисная деятельность:** учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с.

- URL: <https://e4anbook.com/book/155418> - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

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

| | |
|---|--|
| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента |
| Лекция | Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. |
| Практические занятия | Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом |
| Контрольная работа/индивидуальные задания | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др. |
| Реферат | Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата. |
| Коллоквиум | Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др. |
| Самостоятельная работа | Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации. |
| Подготовка к зачету | При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. |

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

| Учебный год | Наименование документа с указанием реквизитов | Срок действия документа |
|-------------------------|--|---------------------------------|
| 2021 / 2022 учебный год | Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25 марта 2021г. | с 30.03.2021 г по 30.03.2022 г. |
| | Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года. | Бессрочный |
| 2021 /2022 учебный год | Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.).Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г.Протокол № 1). Электронный адрес: https://kchgu.ru/biblioteka - kchgu/ | Бессрочный |

| | | |
|------------------------------------|---|------------------|
| <p>2021 / 2022 Учебный год</p> | <p>Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru. Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г. Бесплатно. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru. Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г. Бесплатно. Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com. Соглашение. Бесплатно.</p> | <p>Бессрочно</p> |
|------------------------------------|---|------------------|

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория №94 (учебный корпус №3) для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Специализированная мебель:

столы ученические, стулья, доска маркерная, телевизор навесной.

Технические средства обучения:

персональные компьютеры с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета».

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

2. Учебная аудитория № 100 (учебный корпус №3) для проведения занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Специализированная мебель:

столы ученические, стулья, доска меловая.

Технические средства обучения: переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

3. Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд.101)

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

4. Читальный зал, 80 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд. 102а).

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

Дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro;

стационарный видеоувеличитель Clear View с монитором;

2 компьютерных роллера USB&PS/2; клавиатура с накладкой (ДЦП);

акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go\$;

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
- 5 Учебная аудитория № 98 (учебный корпус №3) для самостоятельной работы обучающихся. Специализированная мебель: столы ученические, стулья, доска маркерная. Технические средства обучения: переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук. Лицензионное программное обеспечение:
 - ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
 - Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
 - GNU Image Manipulation Program (GIMP) (лицензия: №GNU GPLv3), бессрочная.
 - Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
 - KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
 - KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
 - KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
 - Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
 - Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
 - Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
2. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.
3. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
4. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
5. GNU Image Manipulation Program (GIMP) (лицензия: №GNU GPLv3), бессрочная.
6. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
7. KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
8. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Современные профессиональные базы данных

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Гарант. Информационно-правовая база- www.garant.ru

Информационные справочные системы

1. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования- <http://fgosvo.ru>.
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.

4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.
5. Российская государственная библиотека- <http://www.rsl.ru>.
6. Государственная публичная историческая библиотека- <http://www.shpi.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки):

1. Электронная библиотечная система «Знаниум». <https://znanium.com>.
2. Современная электронная библиотека «Лань» <https://e.lanbook.com>.
3. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - <https://www.elibrary.ru>.
4. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – <https://rusneb.ru>.
5. Электронный ресурс Polred.com Обзор СМИ – <https://polpred.com>.
6. Электронная библиотека КЧГУ – <http://lib.kchgu.ru>.

Библиотека университета располагает достаточным количеством экземпляров рекомендуемой в качестве обязательной учебной и учебно-методической литературы по дисциплинам учебных планов. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ОВЗ и/или с инвалидностью РПД разрабатывается на основании «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д.Алиева».

12. Лист регистрации изменений

| № | Внесенные изменения | Дата ученого совета университета, ученого совета института/факультета на котором были утверждены изменения |
|----|---|--|
| 1. | Обновлены договоры на предоставление доступа к электронно-библиотечным системам и на использование комплектов лицензионного программного обеспечения | Решение ученого совета КЧГУ от 02.07 2020г. |
| 2. | Обновлен договор на использование комплектов лицензионного программного обеспечения: оказание услуг по продлению лицензий на антивирусное программное обеспечение. Kaspersky Endpoint Security (номер лицензии 280E-210210-093403-420-2061). 2021-2023 годы | Решение ученого совета КЧГУ от 31 марта 2021г., протокол № 6 |
| 3. | Обновлены договоры на предоставление доступа к электронно-библиотечным системам: Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25.03.2021г. (срок действия с 30.03.2021 по 30.03.2022г.) Электронно-библиотечная система «Лань». Договор №СЭБ НВ-294 от 01.12.2020г. Бессрочный. | Решение ученого совета КЧГУ от 31 марта 2021г., протокол № 6 |
| 4 | Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г. 2. Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от | Решение ученого совета Протокол №8 от 29.06.2023г. |

| | | |
|--|--|--|
| | 12.05.2023г. Действует до 15.05.2024г. | |
|--|--|--|