

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Кафедра *управления социально-политическими процессами и истории*

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета управления и развития
сельских территорий

 В.Ф. Аверьянова
26 июня 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы

Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Формы обучения

Очная, заочная

Санкт-Петербург
2021

Автор(ы)

(должность)



(подпись)

С.А. Шестоперов

(Фамилия И.О.)

(должность)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Управления социально-политическими процессами и истории от 22 мая 2021 г., протокол № 06.

Заведующий кафедрой

(подпись)



(Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

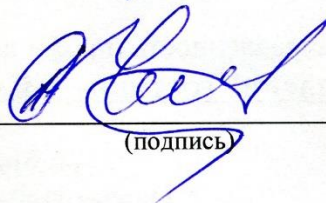
(подпись)



Позубенко Н.А.

Начальник отдела
информационных технологий

(подпись)



Чижиков А.С.

Содержание

1	Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
2	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования	4
3	Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования.....	7
4	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием этапов формирования компетенций	9
6	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	11
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (в т.ч. самостоятельной работы)	12
8	Оценочные средства для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	14
9	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.....	14
10	Материально-техническое обеспечение, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	15
11	Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	16

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачи освоения дисциплины:

- познакомить обучающихся с ключевыми понятиями сервиса;
- осветить научные подходы к понятию услуга;
- раскрыть способы процесса организации обслуживания;
- проинформировать будущих специалистов об основах организации предприятий сферы сервиса
- способствовать формированию навыков обслуживания различных категорий потребителей;
- раскрыть суть взаимоотношений между работниками сервиса и потребителями в процессе обслуживания;
- познакомить обучающихся с основами формирования внутренних стандартов обслуживания и вопросами культуры обслуживания.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Сервисная деятельность» участвует в формировании следующей(их) компетенции(й):

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК -4.1 Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информации знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации. УК -4.2 Выбирать на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами. УК -4.4 Способность осуществлять коммуникацию на иностранном языке в	Знать: коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами. Специальные научные теории межличностного общения: экономическая, правовая, политическая, профессиональная психология, психодиагностика. Уметь: эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информации знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
	<p>ситуациях академического и профессионального общения в интернациональной среде с учётом культурных, языковых и социально-экономических различий.</p> <p>4.6 Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информации знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации</p>	<p>Владеть:</p> <p>коммуникативными навыками академического и профессионального общения в интернациональной среде с учётом культурных, языковых и социально-экономических различий, навыками разговорной речи на иностранном языке</p>
<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.</p> <p>ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.</p>	<p>Знать: требования безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь: соблюдать требования безопасного обслуживания; применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -законодательными и правовыми актами в области безопасности и охраны окружающей среды; -навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности.
<p>ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ПК-5.1. Применяет клиент ориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПК -5.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p> <p>ПК-5.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; - этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методики

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
		<p>психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;</p> <p>- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов</p> <p>Владеть:</p> <p>- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;</p> <p>- приемами изучения личности потребителя;</p> <p>- методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя</p>

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра (этап формирования компетенции соответствует номеру семестра)			Сформированность компетенции(й) по дисциплинам, практикам и ГИА в процессе освоения ОПОП ВО
ОФО	ОЗФО	ЗФО	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
1,2		1	Технологии делового общения
1,2,3		1,2	Иностранный язык
3,4		2,3	Сервисная деятельность
2		2	Исследовательская практика
4		3,4,4	Организационно-управленческая практика
8		5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
3,4		2	Сервисная деятельность
4		2	Психология
4		2	Управление конфликтами
4		2	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом
4		2	Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом

Номер семестра (этап формирования компетенции соответствует номеру семестра)			Сформированность компетенции(й) по дисциплинам, практикам и ГИА в процессе освоения ОПОП ВО
ОФО	ОЗФО	ЗФО	
7		4	Традиции и культура питания народов мира
7		4	Кухня народов мира
8		5	Технологии и организация досуговой деятельности в гостиничном комплексе
8		5	Технологии и организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе
3,4		2,3	Сервисная практика
7		4	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности			
2		1	Безопасность жизнедеятельности
2,3		3,2	Стандартизация и управление качеством
3,4		2	Сервисная деятельность
8		5	Преддипломная практика
8		5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Сервисная деятельность» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью».

4 Объем дисциплины 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 дисциплины составляет 8 зачетных единиц / 288 часов.

Виды учебной деятельности	Всего, часов		
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Общая трудоемкость	288	288	
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т.ч.	136,3	24,3	
<i>Лекции</i>	68	12	
<i>Практические занятия</i>	68	12	
<i>Лабораторные занятия</i>			
<i>ИКР</i>	0,3	0,3	
<i>Конс.</i>	2		
Самостоятельная работа обучающихся	151,7	245,7	
Промежуточный контроль		18	
Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен, защита курсовой работы (проекта))	зачет, экзамен	зачет, экзамен	

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием этапов формирования компетенций

№ п / п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
Очная форма обучения							
1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	УК-4; ОПК-7; ПК-5	3	8	8	0	20
2	Тема 2. Понятие услуга и ее классификация	УК-4; ОПК-7; ПК-5	3	8	8	0	20
3	Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	УК-4; ОПК-7; ПК-5	3	8	8	0	20
4	Тема 4. Понятие обслуживание	УК-4; ОПК-7; ПК-5	3	8	8	0	20
5	Тема 5. Качество обслуживания потребителей	УК-4; ОПК-7; ПК-5	4	8	8	0	18
6	Тема 6. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	УК-4; ОПК-7; ПК-5	4	10	10	0	18
7	Раздел 7. Культура сервиса	УК-4; ОПК-7; ПК-5	4	10	10	0	18
8	Тема 8. Виды сервисной деятельности в социальных и экономических сферах	УК-4; ОПК-7; ПК-5	4	8	8	0	18
	Итого :			68	68		152
Заочная форма обучения							
1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	УК-4; ОПК-7; ПК-5	3	2	0	0	32
2	Тема 2. Понятие услуга и ее классификация	УК-4; ОПК-7; ПК-5	3	2	2	0	34
3	Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы	УК-4; ОПК-7; ПК-5	3	2	2	0	34

№ п / п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапност ь форми рования компетен ций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практическ ие занятия	лабораторн ые занятия	самостоят ельная работа
	реализации сервисной деятельности						
4	Тема 4. Понятие обслуживание	УК-4; ОПК-7; ПК-5	3	0	2	0	32
5	Тема 5. Качество обслуживания потребителей	УК-4; ОПК-7; ПК-5	4	2	0	0	32
6	Тема 6. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	УК-4; ОПК-7; ПК-5	4	2	2	0	34
7	Раздел 7. Культура сервиса	УК-4; ОПК-7; ПК-5	4	2	2	0	34
8	Тема 8. Виды сервисной деятельности в социальных и экономических сферах	УК-4; ОПК-7; ПК-5	4	0	2	0	32
	Итого:	УК-4; ОПК-7; ПК-5		12	12		254

6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1) Андреев, Е.А. Сервисология : учебное пособие / Е.А. Андреев ; Культурологический факультет, Кафедра культурологии и социологии. – Челябинск : ЧГАКИ, 2014. – 98 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-94839-479-4. – Текст : электронный.

2) Сервисная деятельность : учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5- 7782-2225-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>.

6.2 Дополнительная литература:

1) Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2014. - 447 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 389- 390. - ISBN 978-5-9776-0020-0. - ISBN 978-5-16-006764-3 : 499-95. Кол-во экземпляров: всего – 35

7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (в т.ч. самостоятельной работы)

№ п/п	Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
1	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Словесные методы	Групповое академическое консультирование (лекции), практическая и самостоятельная работа	Устная речь (слово)	УК-4; ОПК-7; ПК-5
2	Тема 2. Понятие услуга и ее классификация	Словесные, наглядные (визуальные) методы	Групповое академическое консультирование (лекции), практическая и самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, ресурсы сети «Интернет»	УК-4; ОПК-7; ПК-5
3	Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	Словесные, наглядные (визуальные) и практические	Групповое академическое консультирование (лекции), практическая и самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, ресурсы сети «Интернет», мультимедиа	УК-4; ОПК-7; ПК-5
4	Тема 4. Понятие обслуживание	Словесные, наглядные (визуальные) и практические	Групповое академическое консультирование (лекции), практическая и самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, ресурсы сети «Интернет», мультимедиа	УК-4; ОПК-7; ПК-5
5	Тема 5. Качество обслуживания потребителей	Словесные, наглядные	Групповое академическое консультирование (лекции),	Устная речь, учебники,	УК-4; ОПК-7; ПК-5

		(визуальные) и практические	практическая и самостоятельная работа	учебные пособия, ресурсы сети «Интернет», мультимедиа	
6	Тема 6. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Словесные, наглядные (визуальные) и практические	Групповое академическое консультирование (лекции), практическая и самостоятельная работа.	Устная речь, учебники, учебные пособия, ресурсы сети «Интернет», географические карты, мультимедиа, тестирование	УК-4; ОПК-7; ПК-5
7	Раздел 7. Культура сервиса	Словесные, наглядные (визуальные) и практические	Групповое академическое консультирование (лекции), практическая и самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, ресурсы сети «Интернет», мультимедиа	УК-4; ОПК-7; ПК-5
8	Тема 8. Виды сервисной деятельности в социальных и экономических сферах	Словесные, наглядные (визуальные) и практические	Групповое академическое консультирование (лекции), практическая и самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, ресурсы сети «Интернет», мультимедиа	УК-4; ОПК-7; ПК-5

8 Оценочные средства для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине «Сервисная деятельность».

9 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

9.1 Лицензионное программное обеспечение:

9.1	Лицензионное программное обеспечение:	<p>1. «Антиплагиат.ВУЗ»</p> <p>2. «Система КонсультантПлюс»</p> <p>3. Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365)</p>
9.2	Свободно распространяемое программное обеспечение	<p>Adobe Acrobat Reader DC</p> <p>7-Zip</p>
9.3	Состав современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочных систем (ИСС)	<p>Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» - https://habr.com/</p> <p>Крупнейший веб-сервис для хостинга IT-проектов и их совместной разработки - https://github.com/</p> <p>База данных – Библиотека программиста - https://proglib.io/</p> <p>Информационно-правовая система – Государственная система правовой информации – официальный интернет-портал правовой информации - http://pravo.gov.ru/</p> <p>Академия Google [Электронный ресурс]: поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-овых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку. – Режим доступа: https://scholar.google.ru, свободный.</p> <p>Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: https://cyberleninka.ru, свободный.</p> <p>Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru</p>
9.4	Ресурсы сети «Интернет»:	<p>Автоматизация и оптимизация бизнеспроцессов; https://www.bitrix24.ru Туризм и гостиничное хозяйство http://www.oturbiznese.ru/ Бизнес-форум; http://www.biznet.ru/ Рекомендации по бизнес-проектированию http://www.bmbbox.ru/</p>

10 Материально-техническое обеспечение, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого наглядного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3
1	<p>№3215 Учебная аудитория для проведения учебных занятий оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (место преподавателя, столы, стулья, шкаф/стеллаж). Технические средства обучения: доска-экран (или доска меловая), комплект мультимедийного оборудования (экран, интерактивный проектор, автоматизированное рабочее место с персональным компьютером с лицензионным программным обеспечением), источник бесперебойного питания, сетевой фильтр. Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365) 4. Свободно распространяемое программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC 5. Свободно распространяемое программное обеспечение 7-Zip</p>	<p>196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2</p>
2	<p>№3222 Учебная аудитория для проведения учебных занятий оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (место преподавателя, столы, стулья, шкаф/стеллаж). Технические средства обучения: доска-экран (или доска меловая), комплект мультимедийного оборудования (экран, интерактивный проектор, автоматизированное рабочее место с персональным компьютером с лицензионным программным обеспечением), источник бесперебойного питания, сетевой фильтр. Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server</p>	<p>196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2</p>

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого наглядного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
	2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365) 4. Свободно распространяемое программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC 5. Свободно распространяемое программное обеспечение	
3	№ 3210 Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета. Технические средства обучения: стеллажи со справочной литературой, персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365) 4. Свободно распространяемое программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC 5. Свободно распространяемое программное обеспечение 7-Zip	196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2

11 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины

Студенты с нарушениями зрения

– предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;

- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата

(маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскочечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних

слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования;

- обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);

- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);

- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);

- минимизация внешних шумов;

- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Студенты с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;

- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;

- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее ознакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее

подготовленном тексте);

- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности .

