

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»**

**(ФГБОУ ВО СПбГАУ)**

---

Кафедра «Технологии управления»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета управления и развития  
сельских территорий

 В.Ф. Аверьянова

26 июня 2021 г.



# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Проектирование процессами предоставления услуг»**

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)

к.э.н. доц. каф.



Золотарева Ю.П.

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технологий управления» от 26 мая 2021 г., протокол № 03.

Заведующий кафедрой



\_\_\_\_\_ (подпись)



\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

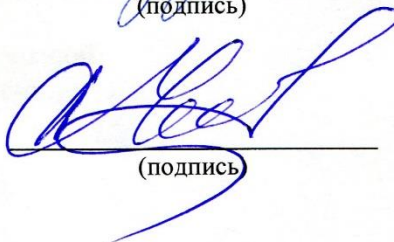
Зав. библиотекой



\_\_\_\_\_ (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 .....	5
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 .....	8
5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием этапов формирования компетенций.....	9
6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	12
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (в т.ч. самостоятельной работы).....	13
8 Оценочные средства для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	17
9 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства .....	17
10 Материально-техническое обеспечение, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	18
11 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	21

## ***1 Цель и задачи освоения дисциплины***

**Целью** освоения дисциплины «Проектирование процессами предоставления услуг» (Б1.0.17) является: формирование у студентов компетенций в процессе получения студентами комплексного представления о проектировании процесса оказания услуг, освоения методов проектирования процесса оказания услуг, выработки практических навыков расчета плановых показателей деятельности предприятий сервиса. Теоретическое освоение курса предполагает изучение сущности и содержания компетенций в области проектирования процессов в сервисе. Практическое освоение курса предполагает знакомство со спецификой проектирования процессов в сервисе в России и в зарубежных странах; правилами применения компетенций на практике.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- углубление теоретических знаний по проблемам проектирования процесса оказания услуг;
- освоение особенностей и возможностей проектирования процесса оказания услуг в организациях сервиса;
- сформировать у студентов общепрофессиональные и профессиональные компетенции, способствующие его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда в сфере сервиса;
- содействовать в приобретении студентами необходимых знаний и навыков в проектировании процессов оказания услуг, способствующих развитию гостеприимства;
- раскрыть сущность проектирования, структуру, принципы, функции, основные субъекты и объекты сервиса;
- приобретение базовых навыков практической работы по сбору реальных фактических материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации в части, касающейся решения производственных, финансовых, технологических и иных проблем проектирования процесса оказания услуг;
- формирование профессиональных навыков в области самостоятельной научной и исследовательской работы, количественного и качественного анализа результативности проектирования процесса оказания услуг.

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

Дисциплина «Проектирование процессами предоставления услуг»  
участвует в формировании следующей(их) компетенции(й):

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
<p><b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>	<p><b>ОПК - 2.1.</b> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p> <p><b>ОПК - 2.3.</b> Осуществляет контроль деятельности организаций сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Методику определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</li> <li>- Методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации.</li> <li>-Методику оценки состояния и перспектив развития организации сервиса;</li> <li>- Методику формулирования и оценки бизнес-идеи.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</li> <li>-Квалифицированно определять динамику и перспективы развития сервисной деятельности, исходя из потребностей общества, задач социальных институтов общества, наличия собственных и привлекаемых ресурсов, интересов и запросов населения.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий сферы сервиса;</li> <li>-Осуществлять контроль деятельности предприятий</li> </ul>

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
		<p>(подразделений) предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Навыками эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей</li> </ul>
<p><b>ОПК-3.</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p><b>ОПК -3.2.</b> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.</p> <p><b>ОПК -3.3.</b> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные положения процессов обеспечения заданного уровня качества обслуживания потребителя.</li> <li>- Основные концепции управления качеством услуг.</li> <li>- Методику оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий;</li> <li>- Правовые нормы действующего законодательства, регулирующие качество процессов оказания услуг.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проводить оценку качества процесса оказания услуги;</li> <li>- Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами.</li> <li>- Оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Навыками обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, требуемого отечественными и международными стандартами (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).</li> <li>- Навыками оценки качества процесса оказания услуги; навыками оптимизации системы управления качеством предприятия сервиса;</li> <li>- Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.</li> </ul>

## 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
очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения	
<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью в избранной сфере профессиональной деятельности.			
1		1	Менеджмент
1		1	Ознакомительная практика
2		2	Управление человеческими ресурсами
3,4		2	Сервисная деятельность
4		4	Инновации в сервисе
<b>5</b>		<b>4</b>	<b>Проектирование процесса предоставления услуг</b>
5,6		4	Управление проектами
8		5	Выполнение и защита ВКР
<b>ОПК-3.</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности			
1,2		1	Физическая культура и спорт
1,2,3		1	Иностранный язык
<b>5</b>		<b>4</b>	<b>Проектирование процесса предоставления услуг</b>
8		4	Преддипломная практика
8		5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

### *3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования*

Дисциплина «Проектирование процессами предоставления услуг» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность Управление гостиничной и ресторанной деятельностью. Формы обучения – очная, заочная, очно-заочная.

**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
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>288</b>	<b>288</b>	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т.ч.</b>	<b>96,3</b>	<b>20,3</b>	
<i>Лекции</i>	64	12	
<i>Практические занятия</i>	64	12	
<i>Лабораторные занятия</i>	-	-	
<i>ИКР</i>	0,3	0,3	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>173,7</b>	<b>249,7</b>	
<b>Промежуточный контроль</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен, защита курсовой работы (проекта))</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>	



## 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
<b>Очная форма обучения</b>							
1.	Основы процесса проектирования.	<b>ОПК-2 ОПК-3</b>	5	8	8		20
2.	Проектирование услуг. Типы процессов.	<b>ОПК-2 ОПК-3</b>	5	8	8		20
3.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	<b>ОПК-2 ОПК-3</b>	5	8	8		20
4.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	<b>ОПК-2 ОПК-3</b>	5	8	8		20
5.	Планирование объема производства и реализации услуг	<b>ОПК-2 ОПК-3</b>	5	8	8		20
6.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	<b>ОПК-2 ОПК-3</b>	5	8	8		20
7.	Проектирование процессов оказания	<b>ОПК-2</b>	5	8	8		20

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям	<b>ОПК-3</b>					
8.	Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	5	8	8		33,7
<b>Заочная форма обучения</b>							
1.	Основы процесса проектирования.	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	4 курс	1	1		33
2.	Проектирование услуг. Типы процессов.	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	4 курс	1	1		33
3.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	4 курс	1	1		33
4.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	4 курс	1	1		33
5.	Планирование объема производства и реализации услуг	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	4 курс	2	2		33
6.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	4 курс	2	2		33
7.	Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	4 курс	2	2		33

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	экономическим критериям						
8.	Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг	<b>ОПК-2</b> <b>ОПК-3</b>	4 курс	2	2		18,7

## **6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1) Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>.

2) Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А.Н. Байдаков, О.С. Звягинцева, А.В. Назаренко и др. ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 179 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484916>.

### **6.2 Дополнительная литература:**

1) Васина, С.М. Технологии услуг питания : конспект лекций / С.М. Васина, К.В. Смотрина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 74 с. : ил. - Библиогр.: с. 58-59. - ISBN 978-5-8158-1786-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477323>.

2) Бабич, В.Н. Инновационная модель бизнес-процесса : учебное пособие / В.Н. Бабич, А.Г. Кремлёв ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина. - Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2014. - 185 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7996-1220-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275629>.

3) Руководство по улучшению бизнес-процессов / ред. М. Оверченко ; пер. Е. Милицкая. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 130 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9614-5341-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=288784>.

4) Тельнов, Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология : учебное пособие / Ю.Ф. Тельнов, И.Г. Фёдоров. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 207 с. : ил. - (Серия «Magister»). - Библ. в кн. - ISBN 978-5-238-02622-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447146>.

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

Процесс изучения дисциплины «Проектирование процессами предоставления услуг» предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Проектирование процессами предоставления услуг» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся. Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также самостоятельной научной деятельности.

Цель практических занятий: приобретение практических навыков в области реализации основных управленческих функций, овладение технологиями эффективного решения управленческих задач.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. При изучении дисциплины на практических занятиях используются различные кейс технологии активизирующие учебный процесс, такие как:

- метод ситуационного анализа;
- ситуационные задачи и упражнения;
- кейс-стадии (анализ конкретной ситуации);
- метод дискуссии.

*Метод ситуационного анализа* позволяет решить одновременно три педагогические задачи:

- подчинить учебный процесс управляющему воздействию преподавателя;
- обеспечить включение в активную учебную работу обучающихся;
- наладить обратную связь, установить постоянный контроль за процессом усвоения знаний и качеством обучения.

Данный метод активного обучения способствует формированию у обучающихся целого комплекса положительных деловых качеств и

характеристик, которые влияют на формирование личности менеджера адекватных современным требованиям:

- готовность принять на себя ответственность за деятельность группы;
- способность правильно организовать работу в группе и распределять роли;
- умение преодолевать сопротивление окружающих;
- умение вести свою линию, осуществляя аргументацию;
- умение находить причины и источники критических ситуаций;
- способность выдвигать и формировать идеи предложения и проекты;
- готовность идти на рассчитанный риск и принимать нестандартные решения;
- способность предвидеть последствия предпринятых шагов, и решений;
- умение ценить и продуктивно использовать рабочее время.

*Метод ситуационного упражнения (задачи)* позволяет усвоить знания, профессиональные навыки и умения на основе деятельности в условиях, приближенных к реальному производству.

Основной целью использования технологии *кейс-стадии (анализ конкретной ситуации)* является повышение эффективности обучения, а также создание мотивации путем стимулирования профессионального интереса обучаемых к учебному процессу.

Кейс-стадии позволяют:

- овладеть навыками и приемами всестороннего анализа ситуации из сферы профессиональной деятельности;
- оперативно принимать решения;
- отработать умение востребовать дополнительную информацию.
- правильно формулировать вопросы;
- приобретать навыки применения теоретических знаний на практике;
- приобретать навыки вербализации
- вырабатывать умение осуществлять презентацию;
- отрабатывать навыки конструктивного критического оценивания точки зрения других;
- развивать умение самостоятельно принимать решения на основе группового анализа ситуации;
- овладеть практическим опытом, опираясь на данные обратной связи.

*Метод дискуссии* – это обмен мнениями по какому-то вопросу в соответствии с правилами процедуры.

В ходе учебной дискуссии развиваются навыки убеждения, умение вести свою линию. Умение отказываться от собственных ошибочных суждений, научиться уважать иные точки зрения.

*Решение экономико-математических задач* – это основное средство развития пространственного мышления обучающихся, средство контроля усвоения ими учебного материала. Задачи выступают в процессе обучения, как средство организации и управление учебно-познавательной деятельностью обучающихся на различных ее этапах: репродукция, эвристика, исследование. Немаловажная роль принадлежит задачам в развитии мышления обучающихся. Задачи также выступают как средство связи теории с практикой и участвуют в организации и развитии самостоятельной деятельности.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий. Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и включает:

- подготовку к устному опросу;
- ознакомление с литературой по дисциплине;
- составление терминологического словаря;
- подготовку к выступлениям, докладам, сообщениями по тематике, рекомендованной преподавателем;
- подготовку к деловым играм;
- обзор научных статей и их аннотация.

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию основной и дополнительной литературы, особенно при подготовке к практическим занятиям. Особое внимание следует обратить на работу с периодическими изданиями, (научными статьями) в читальном зале Университета. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося. Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы и представлен в ФОС дисциплины.

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

Фонд оценочных средств в полном объеме представлен в приложении к рабочей программы.

Пример:

Индивидуальные творческие задания:

Раздел №1 Основы процесса проектирования

### Задание 1

Место организационного проектирования процессов и структуры в производственном цикле.

Полный объем оценочных средств представлен в ФОС учебной дисциплины (приложение).

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

9.1	Лицензионное программное обеспечение:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Антиплагиат.ВУЗ»</li> <li>2. «Система КонсультантПлюс»</li> <li>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)</li> </ol>
9.2	Свободно распространяемое программное обеспечение	Adobe Acrobat Reader DC 7-Zip
9.3	Состав современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочных систем (ИСС)	<p>База данных ЛАНИТ «Управление проектами в России» - <a href="http://www.projectmanagement.ru">http://www.projectmanagement.ru</a></p> <p>База данных Vetec.Ru – информационно-методические материалы по построению систем управления, примеры бизнес-моделей и процессов организаций - <a href="http://www.betec.ru/">http://www.betec.ru/</a></p> <p>База данных Московского отделения Института Управления Проектами (PMI) «База знаний» - <a href="https://pmi.ru/articles/">https://pmi.ru/articles/</a></p> <p>Информационная система - Административно-управленческий портал – основа портала электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью организаций - <a href="http://www.aup.ru/">http://www.aup.ru/</a></p> <p>Информационно-правовая система - Государственная система правовой</p>



		<p>информации - официальный интернет-портал правовой информации - <a href="http://pravo.gov.ru/">http://pravo.gov.ru/</a></p> <p>Информационно-справочная система «КонсультантПлюс» - <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a></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: <a href="https://scholar.google.ru">https://scholar.google.ru</a>, свободный.</p> <p>Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>, свободный.</p> <p>Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a></p>
9.4	Ресурсы сети «Интернет»:	<p>Сетевое издание «Центр раскрытия корпоративной информации». <a href="http://www.e-disclosure.ru">http://www.e-disclosure.ru</a></p> <p>Автоматизация и оптимизация бизнес-процессов; <a href="https://www.bitrix24.ru">https://www.bitrix24.ru</a></p> <p>Туризм и гостиничное хозяйство <a href="http://www.oturbiznese.ru/">http://www.oturbiznese.ru/</a></p> <p>Бизнес-форум; <a href="http://www.biznet.ru/">http://www.biznet.ru/</a></p> <p>Рекомендации по бизнес-проектированию <a href="http://www.bmbbox.ru/">http://www.bmbbox.ru/</a></p>

## 10. Материально-техническое обеспечение, необходимое 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	№3223 Учебная аудитория для проведения учебных занятий оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (место преподавателя,	196601, Санкт-Петербург, город Пушкин,

№ 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)
	<p>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>	Петербургское шоссе, д.2, строение 2
2	<p>№3232 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>	196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2
3	<p>№ 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</p>	196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2

№ п/п	<p>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</p>	<p>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)</p>
	<p>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 обеспечения.</p>	

## **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 плоскочечную 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 плоскочечную 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 по ходу занятия.