

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ  
  
Т.В. Поштарева  
«15» февраля 2023 г.



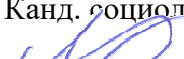
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Сервисная деятельность


Специальность: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома


Квалификация выпускника – Техник

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2023

Разработана  
Канд. социол. наук, доцент кафедры СТ  
 К.Ю. Мелконян

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой СТ  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры  
от «13» февраля 2023 г.  
протокол № 7  
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии факультета  
от «15» февраля 2023 г.  
протокол № 6

Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

## Содержание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП .....	3
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1. Содержание дисциплины.....	5
5.2. Структура дисциплины .....	7
5.3. Практические занятия и семинары .....	7
5.4. Лабораторные работы .....	8
5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа).....	8
5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины.....	8
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	8
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ .....	9
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	11
8.1. Основная литература.....	11
8.2. Дополнительная литература .....	11
8.3. Программное обеспечение.....	11
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы .	11
8.5. Методические указания и материалы по видам занятий.....	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	15

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются:

- изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса;
- изучение влияния различных факторов на процесс обслуживания клиентов;
- получение способности выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина ОП.04 Сервисная деятельность относится к Общепрофессиональному циклу, Обязательная часть. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Основы экономики, менеджмента и маркетинга	Управление проектами
	Управление персоналом в жилищно-коммунальном хозяйстве

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

а) общие (ОК)

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

**В результате освоения дисциплины студент должен:**

**1) Знать:**

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- культуру обслуживания потребителей; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

**2) Уметь:**

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 44 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2**/4*
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
в том числе:		
Лекции (Л)	22	22
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Семинары (С)	22	22
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Консультации	-	-
Промежуточная аттестация	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	-	-
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)		Диф. зачет
Общая трудоемкость, час	44	44

(СОО)\* - на базе среднего общего образования

(ООО)\*\* - на базе основного общего образования

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
<b>1.</b>	<b>Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</b>	
<b>1</b>	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	<b>Содержание учебного материала</b> Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России
<b>2</b>	Основные этапы развития	<b>Содержание учебного материала</b>

	сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.
<b>2.</b>	<b>Услуга как специфический продукт</b>	
<b>3</b>	Сущность услуги как специфического продукта	<b>Содержание учебного материала</b>
		Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.
		<b>Практические занятия</b>
		Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей. Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений
<b>4</b>	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	<b>Содержание учебного материала</b>
		Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Продвижение услуг.
		<b>Практические занятия</b>
		Разработка мероприятий по продвижению услуг
<b>3.</b>	<b>Организация сервисной деятельности</b>	
<b>5</b>	Организация обслуживания потребителей услуг	<b>Содержание учебного материала</b>
		Понятие и содержание сервисных технологий. Способы и формы оказания услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.
<b>6</b>	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса.	<b>Содержание учебного материала</b>
		Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
		<b>Практические занятия</b>

		Моделирование конфликтных ситуаций в трудовом коллективе и способов их разрешения в процессе профессиональной деятельности. Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета
7	Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации Правила предоставления коммунальных услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг».</p> <p>Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы».</p>
4	<b>Качество услуг</b>	
8	Показатели качества и уровня обслуживания населения	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Определение критериев качества оказываемых услуг</p>
9	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере</p>

## 5.2. Структура дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ (С)	ЛР	СР
1	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	4	2	2	-	-
2	Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	4	2	2	-	-
3	Сущность услуги как специфического продукта	4	2	2	-	-

4	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	4	2	2	-	-
5	Организация обслуживания потребителей услуг	4	2	2	-	-
6	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса.	4	2	2	-	-
7	Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	4	2	2	-	-
8	Показатели качества и уровня обслуживания населения	8	4	4	-	-
9	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	8	4	4		
	<b>Общий объем</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	1	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	2
2	2	Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	2
3	3	Сущность услуги как специфического продукта	2
4	4	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	2
5	5	Организация обслуживания потребителей услуг	2
6	6	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса.	2
7	7	Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	2
8	8	Показатели качества и уровня обслуживания населения	4
9	9	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	4

### 5.4. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрены

### 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

Не предусмотрены

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения – предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

- Технология модульного обучения – предусматривает деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс.

- Технология индивидуализации обучения – помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся.

- Технология обучения в сотрудничестве – реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

- Игровая технология – позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого учащегося.

- Технология развития критического мышления – способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, умению отбирать информацию для решения поставленной задачи.

- Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) - расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы учащихся и повышению познавательной активности.

- Интернет-технологии – предоставляют широкие возможности для поиска информации, разработки международных научных проектов, ведения научных исследований.

### **Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

### **Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	С	Компьютерная презентация	2
4	С	Компьютерная презентация	2
5	С	Компьютерная презентация	2

### **Практическая подготовка обучающихся**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Виды работ	Количество часов
4	С	Составить чек- лист жизненного цикла услуги	2
5	С	Составить модель принятия решения потребителем	2
6	С	Составить чек-лист взаимодействия между работником контактной зоны и потребителем	2

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома создаются фонды оценочных средств (комплект оценочных материалов).

### **1. Примерные вопросы для устного опроса:**

1. История развития сервисной деятельности в доиндустриальную, индустриальную и постиндустриальную эпохи.



2. Сервис как деятельность Сервис как потребность Сервис как услуга
3. Противоречия сервисной деятельности
4. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, сервис
5. Типология услуг
6. Характеристики услуги
7. Инфраструктура сферы услуг
8. Диверсификация услуг
9. Этапы обслуживания потребителей
10. Понятие "контактная зона".

## **2. Примерные задания практических работ**

### Раздел 1.

1. Основная функция сервиса
2. Эволюция сервисной деятельности
3. Инфраструктура и индустрия сферы услуг
4. Потребности потребителей. Трансформация потребностей потребителей

### Раздел 2

1. Определение понятия «услуга»
2. Различные типы классификации услуг. Сопоставление разных типов классификаций
3. Диверсификация услуг с учетом различных факторов
4. Жизненный цикл услуги
5. Качество услуг. Критерии качества услуг. Сопоставление критериев качества товаров и услуг

### Раздел 3

1. Взаимодействие между работником контактной зоны и потребителем
2. Основы профессионального поведения сервисанта в контактной зоне
3. Требования к профессиональному поведению сервисанта в контактной зоне
4. Культура общения сервисанта и потребителя в контактной зоне
5. Этапы совершения заказа потребителем
6. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа
7. Поведение потребителя (индивидуального и коллективного)
8. Модель принятия решения потребителем
9. Факторы влияния на поведение потребителя
10. Понятие «Новая» услуга
11. Прогрессивные формы обслуживания
12. Индивидуальное обслуживание
13. Правовое обеспечение сервисной деятельности

<p><b>ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ</b> для промежуточной аттестации</p>
--

1. История развития сервисной деятельности в доиндустриальную, индустриальную и постиндустриальную эпохи.
2. Сервис как деятельность Сервис как потребность Сервис как услуга
3. Противоречия сервисной деятельности
4. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, сервис
5. Типология услуг
6. Характеристики услуги
7. Инфраструктура сферы услуг
8. Диверсификация услуг
9. Этапы обслуживания потребителей
10. Понятие "контактная зона".
11. Особенности оснащения контактной зоны предприятий
12. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны
13. Требования к речи и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне

14. Профессиональное поведение работников контактной зоны. Социальная роль.
15. Проблема конфликтных ситуаций в процессе общения с покупателем. Причины конфликта.
16. Клиенты и их потребности. Тенденции в развитии потребностей у клиентов.
17. Модель выбора и приобретения услуг потребителем.
18. Критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги.
19. Роль социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания потребителей.
20. Качество услуг и качество обслуживания потребителей. Пять подходов к определению качества услуг
21. Критерии качества товаров и услуг по Д.Гарвину.
22. Тактика и стратегия коммуникаций с потребителем
23. Учет особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе разработки и реализации услуг
24. Модель расхождения качества услуг
25. Модель поведения потребителя по Хоукинсу, Бесту и Кони
26. Участники процесса коллективной покупки товаров и услуг. Факторы, влияющие на коллективных заказчиков
27. Новые виды услуг
28. Прогрессивные формы обслуживания.
29. Жизненный цикл услуги
30. Прямое и косвенное государственное регулирование сервисной деятельности

Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета по дисциплине

«Отлично» - студент глубоко и всесторонне усвоил программный материал;

- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;
- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью экономиста;

- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;

- делает выводы и обобщения;

- свободно владеет системой экономических понятий.

«Хорошо» - студент твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;

- не допускает существенных неточностей;

- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью экономиста;

- аргументирует научные положения;

- делает выводы и обобщения;

- владеет системой экономических понятий.

«Удовлетворительно» - студент усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;

- допускает несущественные ошибки и неточности;

- испытывает затруднения в практическом применении финансовых знаний;

- слабо аргументирует научные положения;

- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;

- частично владеет системой экономических понятий.

«Неудовлетворительно» - студент не усвоил значительной части программного материала;

- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении финансовых проблем;

- испытывает трудности в практическом применении знаний;

- не может аргументировать научные положения;

- не формулирует выводов и обобщений

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>
2. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л.. — Москва : Дашков и К, 2018. — 284 с. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html>

### 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система  
Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

### 8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

- 1.) Официальный сайт Министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края – <http://mingkhsk.ru/>
- 2.) Портал «Реформа ЖКХ» – <https://www.reformagkh.ru/>
- 3.) Портал «ЖКХ» – <https://zhkh.su/>
- 4.) Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства – <https://dom.gosuslugi.ru/#!/main>
- 5.) Онлайн калькулятор расчета коммунальных платежей – <https://raschetgkh.ru/online-kalkulyator-rascheta-kommunalnykh-platezhej.html>
- 6.) Калькулятор коммунальных услуг – [http://eias.fas.gov.ru/calc\\_ku/](http://eias.fas.gov.ru/calc_ku/)
- 7.) Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>
- 8.) Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>
- 9.) Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>
- 10.) Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
  - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
  - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
  - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС по специальности СПО 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.