

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

УТВЕРЖДАЮ
Декан СПФ

Т.В. Поштарева
«15» февраля 2023 г.



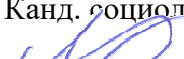
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность


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*
Аудиторные занятия (всего)	44	44
в том числе:		
Лекции (Л)	22	22
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Семинары (С)	22	22
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Консультации	-	-
Промежуточная аттестация	-	-
Самостоятельная работа (всего) (СР)	-	-
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)
1.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	
1	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	Содержание учебного материала 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
2	Основные этапы развития	Содержание учебного материала

	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.
2.	Услуга как специфический продукт	
3	Сущность услуги как специфического продукта	Содержание учебного материала
		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.
		Практические занятия
		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
4	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Содержание учебного материала
		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.
		Практические занятия
		Разработка мероприятий по продвижению услуг
3.	Организация сервисной деятельности	
5	Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала
		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.
6	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса.	Содержание учебного материала
		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.
		Практические занятия

		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>Содержание учебного материала</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>Практические занятия</p> <p>Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг».</p> <p>Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы».</p>
4	Качество услуг	
8	Показатели качества и уровня обслуживания населения	<p>Содержание учебного материала</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>Практические занятия</p> <p>Определение критериев качества оказываемых услуг</p>
9	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	<p>Содержание учебного материала</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>Практические занятия</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		
	Общий объем	44	22	22	-	-

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>ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ 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/
- 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.