

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента

наименование кафедры

А.Н. Чаплина
подпись, инициалы, фамилия
" 19 " декабря 2017 г.
Торгово-экономический институт
институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента

наименование кафедры

А.Н. Чаплина
подпись, инициалы, фамилия
" 19 " декабря 2017 г.
Торгово-экономический институт
институт, реализующий дисциплину

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в сфере услуг: Менеджмент сферы обслуживания

Дисциплина **Б1.В.ОД.13.1 Менеджмент в сфере услуг: Менеджмент сферы обслуживания**

индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/
специальность

38.03.02 Менеджмент

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль)

38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"

код и наименование направленности (профиля)

форма обучения

очная

год набора

2017

Красноярск 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

38.00.00 Экономика и управление

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

38.03.02 Менеджмент

38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"

код и наименование направления подготовки (профиль)

Программу составили

И.А. Максименко



инициалы, фамилия, подпись

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Менеджмент сферы обслуживания» является изучение базовых элементов системы менеджмента с учётом понимания их специфики применительно к сфере услуг, особенностей в управлении организациями сферы услуг различной формы собственности и отраслевой принадлежности для формирования навыков использования конкретных методов и алгоритмов обоснования управленческих решений на предприятиях сферы услуг.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие основные задачи:

- изучить содержание и специфику организаций сферы обслуживания как объекта управления;
- изучить состояние и основные направления развития сферы услуг;
- изучить цели, задачи бизнес-планирования и содержание основных разделов бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания;
- научиться находить организационно-управленческие решения по развитию предприятия сферы обслуживания;
- научиться проводить оценку экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности в сфере обслуживания;
- научиться оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности и разрабатывать бизнес-план развития организаций сферы обслуживания;
- овладеть навыками разработки и оценки организационно-управленческих решений в сфере обслуживания;
- овладеть навыками подготовки бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Карта компетенций дисциплины «Менеджмент сферы обслуживания»

Код и формулировка компетенции	Результаты обучения в целом	Результаты обучения по уровням освоения материала		
		минимальный	базовый	повышенный
ОПК-2 способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Знает содержание и специфику организаций сферы обслуживания как объекта управления	сущность услуг и их место в экономической системе	базовые подходы к формированию сервисной системы предприятия сферы обслуживания	специфику управленческого процесса на предприятиях сферы обслуживания
	Умеет находить организационно-управленческие решения по развитию предприятия сферы обслуживания	оценивать качество услуг и продукции предприятий сферы обслуживания	формировать сервисную систему предприятия сферы обслуживания, учитывающую специфику предоставляемых услуг, целей и ресурсов	проектировать работу предприятий сферы обслуживания с учетом специфики предоставляемых услуг, целей и ресурсов
	Владеет навыками разработки и оценки организационно-управленческих решений в сфере обслуживания	навыками разработки комплекса продвижения конкретной услуги на предприятиях сферы обслуживания	навыками разработки сервисного плана предприятий сферы обслуживания и оценки его эффективности	навыками разработки и реализации стратегических и тактических УР в функциональных областях менеджмента

ПК-17 способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	Знает состояние и основные направления развития сферы обслуживания	состояние развития сферы обслуживания в России	основные направления развития сферы обслуживания в России	перспективные направления развития сферы обслуживания в России и за рубежом
	Умеет проводить оценку экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности в сфере обслуживания	проводить анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы обслуживания	оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности	выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели
	Владет навыками составления бизнеса плана и экономического обоснования предпринимательской деятельности в сфере обслуживания	навыками сравнительной оценки эффективности ряда альтернативных предпринимательских решений в сфере обслуживания	навыками подготовки бизнес-плана развития предприятий сферы обслуживания	навыками проектирования бизнес-моделей предприятий сферы обслуживания с учетом рыночных возможностей

<p>ПК-19 владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками</p>	<p>Знает цели, задачи бизнес-планирования и содержание основных разделов бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания</p>	<p>Основные понятия в сфере бизнес-планирования и особенности подготовки бизнес-планов в сфере обслуживания</p>	<p>Цели, задачи бизнес-планирования, содержание основных разделов бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания</p>	<p>Концепцию бизнес-планирования и особенности подготовки бизнес-планов в сфере обслуживания</p>
	<p>Умеет оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности и разрабатывать бизнес-план развития организаций сферы обслуживания</p>	<p>оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять возможности для развития и формулировать бизнес-идею</p>	<p>оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять возможности для развития, формулировать бизнес-идею и разрабатывать содержание ключевых разделов бизнес-плана</p>	<p>оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять возможности для развития, формулировать бизнес-идею и давать её экономическое обоснование в форме бизнес-плана</p>
	<p>Владет навыками подготовки бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания</p>	<p>базовыми навыками подготовки бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания</p>	<p>основными навыками подготовки бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания</p>	<p>широким спектром навыков подготовки бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания</p>

1.4 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Менеджмент сферы обслуживания» входит в состав обязательных дисциплин вариативной части образовательной программы (Б1.В.ОД.13.1). Эта дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с другими частями ООП, обеспечивает преемственность и гармонизацию освоения ООП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент сферы обслуживания» предназначена для студентов третьего курса и соответствует компетентностному подходу в образовании.

Дисциплина базируется на изучении таких дисциплин как (пререквизиты):

- «Разработка управленческих решений»,
- «Теория организации»,
- «Менеджмент организации».

Знания, полученные в ходе изучения данного курса, используются в дальнейшем при изучении таких дисциплин, как (кореквизиты):

- «Менеджмент социальной сферы»,
- «Основы предпринимательской стратегии»,
- производственная и преддипломная практика;
- написание выпускной квалификационной работы.

1.5 Особенности реализации дисциплины.

Дисциплина реализуется на русском языке в рамках профиля 38.03.02.02.13 «Менеджмент организации (в сфере услуг)».

Дисциплина реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2 Объем дисциплины

2.1 Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		VI
Общая трудоемкость дисциплины	2 (72)	2 (72)
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа	1,0 (36)	1,0 (36)
в том числе: семинары		
практические занятия	1,0 (36)	1,0 (36)
практикумы		
другие виды контактной работы		
в том числе: курсовое проектирование		
групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иные виды внеаудиторной контактной работы		
Самостоятельная работа обучающихся:	0,5 (18)	0,5 (18)
изучение теоретического курса (ТО)	0,5 (18)	0,5 (18)
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КР)		
Вид промежуточной аттестации (зачет)	зачет	зачет

3 Содержание дисциплины

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий).

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Семинары и/или практические занятия (акад. час)	СРС, (акад. час),	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1	Услуги в современной экономике	4	4	2	ОПК-2 ПК-17
2	Состояние и основные направления развития сферы услуг в России и за рубежом	-	4	2	ОПК-2 ПК-17
3	Организация деятельности предприятий сферы услуг	4	6	4	ОПК-2 ПК-17
4	Менеджмент качества услуг и продукции	4	6	2	ОПК-2 ПК-17
5	Организация обслуживания потребителей	2	6	4	ОПК-2 ПК-17
6	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	4	10	4	ОПК-2 ПК-17 ПК-19
Итого		18	36	18	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела	Наименование занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	Тема 1.	Услуги в современной экономике <i>Сфера услуг: её функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности. Понятие и сущность услуги. Классификация услуг. Структура процесса оказания услуг</i>	4	1
2	Тема 3.	Организация деятельности предприятий сферы услуг <i>Особенности организации деятельности предприятий сферы услуг. Предприятия сферы услуг как самостоятельный хозяйствующий субъект. Виды предприятий сферы услуг. Структура предприятий сферы услуг.</i>	4	2
3	Тема 4.	Менеджмент качества услуг и продукции <i>Современная трактовка «качества» услуги. Подходы и инструменты к оценке качества услуги: «модель разрывов» и методика «SERVQUAL» Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.</i>	4	2
4	Тема 5.	Организация обслуживания потребителей <i>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.</i>	2	1
5	Тема 6.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг <i>Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.</i>	4	2
Итого			18	8

3.3 Занятия семинарского/практического типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
1	Тема 2.	Состояние и основные направления развития сферы услуг в России и за рубежом (занятие семинарского типа) <i>Тема семинара: Современная парадигма трансформации сферы услуг</i> <i>Форма проведения:</i> групповая дискуссия по результатам обсуждения докладов, выполненных студентами в рамках самостоятельной работы	4	-
2.	Тема 3.	Организация деятельности предприятий сферы услуг(занятие практического типа) <i>Решение бизнес-кейса</i> <i>Форма проведения:</i> групповая работа	6	2
3	Тема 4.	Менеджмент качества услуг и продукции (занятие практического типа) <i>Деловая игра по оценке качества услуг конкретной сервисной организации, формирование рекомендаций по его повышению.</i> <i>Форма проведения:</i> групповая работа	6	2
4	Тема 5.	Организация обслуживания потребителей (занятие практического типа) <i>Ситуационная игра</i> <i>Форма проведения:</i> групповая работа	6	2
5	Тема 6.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг (занятие практического типа) <i>Расчет бизнес-плана открытия предприятия сферы услуг</i> <i>Форма проведения:</i> индивидуальная работа	10	4
Итого			36	10

3.4 Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрено.

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

По дисциплине «Менеджмент сферы обслуживания» на кафедре имеется полнокомплектное УМО, которое включает в себя:

- 1) рабочую программу дисциплины;
- 2) конспект лекций дисциплины;
- 3) методические рекомендации для студента по практическим и семинарским занятиям;
- 4) методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента;
- 5) фонд оценочных средств.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

ФОС по дисциплине «Менеджмент сферы обслуживания» представлен в приложении к рабочей программе.

Документ включает следующие разделы:

1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Перечень видов оценочных средств по дисциплине

В качестве средств для оценки знаний студентов по дисциплине «Менеджмент сферы обслуживания» используются следующие:

Перечень видов оценочных средств

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<i>Текущий контроль</i>		
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором студенту предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Демонстрационный вариант кейс-задачи

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Практические задания реконструктивного уровня	Задания, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей и, аргументацией собственной точки зрения	Демонстрационный вариант практических заданий реконструктивного уровня
Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Демонстрационный вариант тестовых заданий
<i>Промежуточный контроль</i>		
Зачет	Форма проверки знаний и навыков студентов, полученных на лекционных и практических занятиях	Перечень вопросов к зачету

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Рекомендованные оценочные средства для студентов с ограниченными возможностями здоровья:

С нарушением слуха - рефераты, контрольные вопросы (преимущественно письменная проверка)

С нарушением зрения - контрольные вопросы (преимущественно устная проверка)

С нарушением опорно - двигательного аппарата - контрольные вопросы дистанционно (письменная проверка).

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

В соответствии с учебным планом промежуточной формой контроля по дисциплине «Менеджмент сферы обслуживания» является Зачет.

Цель проведения зачета заключается в проверке уровня овладения компетенциями по дисциплине. Зачет по дисциплине «Менеджмент сферы обслуживания» может проводиться:

- в устной форме: в виде беседы преподавателя со студентами по перечню вопросов для зачета;
- в письменной форме: в виде письменного ответа студента по предложенным вопросам (заданиям).

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие и сущность услуги. Особенности услуг как товара.
2. Взаимосвязь потребностей и услуг.
3. Классификация услуг. Основные и дополнительные услуги.
4. Сфера услуг: её функциональное назначение.
5. Секторальный и отраслевой состав сферы услуг.
6. Структура процесса оказания услуг.
7. Основные тенденции развития сферы услуг. Факторы, обуславливающие активное развитие сферы услуг.
8. Сравнительный анализ основных направлений развития отраслей сферы услуг в России и за рубежом
9. Роль перспективных отраслей сферы услуг в социально-экономическом развитии страны.
10. Особенности организации деятельности предприятий сферы услуг.
11. Предприятия сферы услуг как самостоятельный хозяйствующий субъект.
12. Виды предприятий сферы услуг.
13. Структура предприятий сферы услуг.
14. Формирование концепции услуги.
15. Основные виды ресурсов, необходимых для производства услуг.
16. Современная трактовка «качества» услуги.
17. Подходы и инструменты к оценке качества услуги: «модель разрывов» и методика «SERVQUAL»
18. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
19. Факторы, формирующие качество услуг и продукции
20. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
21. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг.
22. Основы организации обслуживания потребителей.
23. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей
24. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
25. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1 Основная литература

1. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 448 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>

6.2 Дополнительная литература

1. Алиев, В. С. Бизнес-планирование с использованием программы Project Expert (полный курс) [Текст] : Учебное пособие / В. С. Алиев, Д. В. Чистов.- Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 352 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=377350>

2. Дубровин, И. А. Бизнес-планирование на предприятии [Текст] : учебник для бакалавров по направлению подготовки "Экономика" / И. А. Дубровин.- М. : Дашков и К, 2013. - 431 с.

3. Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Текст] / М. В. Виноградова.- Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 280 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=430340>

4. Горбунов, В. Л. Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов [Текст] : Научно-практическое пособие / В. Л. Горбунов.- Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 248 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=414488>

5. Просветов, Г. И. Управление в сфере услуг: задачи и решения [Текст] : учебно-практическое пособие / Г. И. Просветов.- Москва : Альфа-Пресс, 2009. - 183 с.

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Электронные библиотечные системы:

Наименование	Ссылка	Основание
ЭБС «Айбукс»	https://ibooks.ru	Контракт ФГАОУ ВО «СФУ» с ООО «Айбукс»
ЭБС «Лань»	https://e.lanbook.com/	Контракт ФГАОУ ВО «СФУ» с ООО «ЭБС Лань»
ЭБС «Юрайт»	https://biblio-online.ru	Контракт ФГАОУ ВО «СФУ» с ООО «Юрайт».
ЭБС «Знаниум»	http://znanium.com	Контракт ФГАОУ ВО «СФУ» с ООО «ЗНАНИУМ»

Электронные библиотеки:

Наименование	Ссылка	Основание
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru	Свободный доступ Контракт ФГАОУ ВО «СФУ» с ООО «РУНЭБ»
Национальная электронная библиотека	https://www.rsl.ru	Контракт ФГАОУ ВО «СФУ» с Российской государственной библиотекой
Центральный коллектор библиотек	http://www.ckbib.ru/	Контракт ФГАОУ ВО «СФУ» с ООО ЦКБ «БИБКОМ»

Профессиональные базы данных:

Наименование	Ссылка	Основание
Web of Science	https://login.webofknowledge.com	Доступ предоставляется ФГАОУ ВО «СФУ»
Scopus	https://www.scopus.com	Доступ предоставляется ФГАОУ ВО «СФУ»
Управление Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, Республике Хакасия и Республике Тыва (Краснояркстат).	http://www.krasstat.gks.ru	Контракт ФГАОУ ВО «СФУ» с Красноярскстат

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В программе используются традиционные формы обучения - лекции, практические занятия в компьютерном классе в процессе которых студенты приобретают теоретические и практические знания необходимые для решения профессиональных задач.

Формирование заданных программой первичных умений по исследованию системы управления и проектированию её основных составляющих происходит в процессе практических занятий, которые проводятся в активной и интерактивной форме. Сформированные на практических занятиях умения решения исследовательских задач закрепляются в ходе самостоятельной работы.

Программой предусмотрена возможность использования современных образовательных технологий.

Данная возможность реализуется путем отражения в программе новаций:

- в принципах обучения (модульность содержания, индивидуализация - выбор заданий для выполнения);
- в формах и методах обучения (активные методы, дифференцированное обучение - дифференциация в зависимости от интересов и предпочтений обучающихся);
- в методах контроля и управления образовательным процессом (использование тестирования, самодиагностика).

Основными формами самостоятельной работы при освоении дисциплины являются:

1. Аудиторная под контролем преподавателя, у которого в ходе выполнения задания можно получить консультацию.

2. Внеаудиторная (традиционная), выполняемая самостоятельно в произвольном режиме времени в удобные часы для обучающегося.

Основные виды самостоятельной работы по дисциплине

Вид СРС	Цель	Сроки выполнения	Форма контроля
Выполнение практических заданий, упражнений, решение бизнес-кейсов	Закрепление теоретических знаний, формирование умений управления проектом	Согласно графика изучения тем курса	Аудиторно на практических занятиях
Решение контрольных тестов	Выявление уровня информированности по изученной теме	Согласно графика изучения тем курса	Аудиторно тестирование
Подготовка к зачету	Контроль знаний	В течение семестра и в период зачетной недели	Аудиторно

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации в зависимости от нозологии:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа	Назначение
Перечень лицензионного программного обеспечения		
Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP)	Лицензионный сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный	Операционная система
Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	Лицензионный сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный	Офисный пакет приложений, для операционных систем Microsoft Windows.
ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users	Лицензионный сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017	Средство антивирусной защиты
Kaspersky Endpoint Security	Лицензионный сертификат 2462–170522–081649–547–546 от 22.05.2017	Средство антивирусной защиты

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Не требуется

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Аудитории укомплектованы и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).