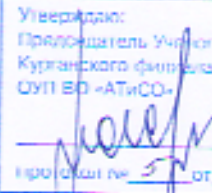


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра «Экономика и управление»

Утверждено:
 Председатель Ученого Совета
 Курганского филиала
 ОУП ВО «АТиСО»

 В.Г. Рогозин
 протокол № 5 от 18.09.2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная деятельность

Направление подготовки : 43.03.02 «Туризм»

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.15

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

| Вид учебной работы | Часы | Семестры | | | | | |
|---|-----------|-----------|--|--|--|--|--|
| | | 3 курс | | | | | |
| Аудиторные занятия (всего), в том числе: | 16 | 16 | | | | | |
| Лекции | 6 | 6 | | | | | |
| Лабораторные работы | - | - | | | | | |
| Практические занятия: | 10 | 10 | | | | | |
| Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК) | | | | | | | |
| % интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине | 37% | 37% | | | | | |
| Самостоятельная работа (всего), в том числе: | 119 | 119 | | | | | |
| Курсовая работа: (КР) | | | | | | | |
| Курсовой проект: (КП) | | | | | | | |
| Контрольная работа | | | | | | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен): | Экзамен 9 | Экзамен 9 | | | | | |
| Общая трудоемкость дисциплины | 144/4 | 144/4 | | | | | |

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с
применением ФГОС ВО 43.03.02. "Туризм"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Будник А.В. / Алексин /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена
на 2016-2017 учебный год в связи с изменением
степени рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016г.
Заведующий кафедрой

Будник А.В. / Алексин /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

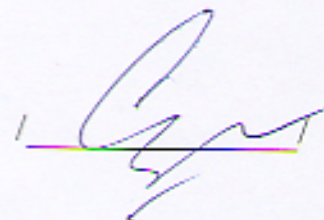
Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Туризм».
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Слабош Татьяна Сергеевна



Программа утверждена на заседании кафедры «Экономика и управление»

Протокол № 6 от «1» февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой
Дудник А.В.



1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.15

Дисциплина «Сервисная деятельность» является дисциплиной вариативной части обязательных дисциплин по подготовке бакалавров по направлению «Туризм».

Взаимодействие с другими дисциплинами: «Искусство гостеприимства», «Человек и его потребности», «Основы предпринимательской деятельности в туризме», «Организация турагентской и туроператорской деятельности», «Менеджмент в туристской индустрии», «Маркетинг в туристской индустрии», «Организация туристской деятельности», «Правовое обеспечение туристской деятельности», «Профессиональная деятельность в сфере туризма», «Психология делового общения», «Технологии продаж», «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле».

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности с применением сравнительного анализа российского и зарубежного опыта;
- ознакомление со структурой и спецификой сферы сервиса на современном этапе рыночных отношений;
- изучение различных классификаций потребностей и услуг, современных видов сервиса;
- ознакомление с культурой предпринимательства в сфере сервиса;
- рассмотрение теоретических аспектов организации обслуживания в различных сферах сервисной деятельности;

- изучение специфики обслуживания в «контактной зоне»;
- ознакомление с основными показателями качества сервисных услуг и типовыми стандартами обслуживания;
- изучение основ законодательного регулирования отношений между производителем и потребителем услуг;
- рассмотрение психологических аспектов сервисной деятельности;
- изучение особенностей организации сервиса в туризме.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на изучение следующих компетенций:

ОК-4, ОК-5, ОК-6.

«Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия» (ОК-4);

«Способностью к самоорганизации или самообразованию» (ОК-5);

«Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в т.ч. с учетом социальной политики государства, международного и российского права» (ОК-6).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

| Индекс компетенции (ОК) | Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций) |
|-------------------------|--|
| ОК-4 | Знать специфику социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере туризма |
| ОК-5 | Знать основы самоорганизации и самообразования в различных сферах сервисной деятельности |
| ОК-6 | Знать общеправовые основы различных сфер деятельности. Знать специфику нормативно-правовой базы сферы туризма с учетом социальной политики государства, международного и российского права |

2) Уметь:

| Индекс компетенции (ОК) | Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций) |
|-------------------------|---|
| ОК-4 | Уметь эффективно работать в команде в процессе осуществления туристической деятельности |
| ОК-5 | Уметь применять механизмы самоорганизации и самообразования в различных сферах сервисной деятельности |
| ОК-6 | Уметь использовать общеправовые знания в сфере туризма с учетом социальной политики государства, международного и российского права |

3) Владеть:

| Индекс компетенции (ОК) | Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций) |
|-------------------------|--|
| ОК-4 | Владеть способностью эффективной работы в команде. Владеть навыками толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. |
| ОК-5 | Владеть способами самоорганизации и самообразования в различных сферах сервисной деятельности |
| ОК-6 | Владеть способностью использования общеправовых знаний в различных сферах сервисной деятельности, учитывая социальную политику государства, нормы международного и российского права |

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них общекультурных компетенций

| Шифр раздела, темы дисциплины | Наименование раздела, темы дисциплины | Коли - чество часов | Компетенции | | | | | общее количество компетенций |
|-------------------------------|---|------------------------|----------------|------|------|--|--|------------------------------|
| | | | общекультурные | | | | | |
| | | | ОК-4 | ОК-5 | ОК-6 | | | |
| Т1 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей | | + | + | + | | | 0,63 |
| Т2 | Структура сферы сервиса | | + | + | + | | | 0,67 |
| Т3 | Теоретические аспекты организации обслуживания | | + | + | + | | | 0,69 |
| Т4 | Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания | | + | + | + | | | 0,69 |
| Т5 | Психологические аспекты сервисной деятельности | | + | + | + | | | 0,63 |
| Т6 | Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства | | + | + | + | | | 0,69 |
| Итого: | | 144 | | | | | | 4 |

6 Тематическое планирование

6.1 Тематический план по дисциплине «Сервисная деятельность»

| № раздел а, темы | Содержание разделов, тем | лекции | практические занятия | самостоятел ьная работа |
|------------------|---|--------|----------------------|-------------------------|
| Т 1 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей | 1 | 1 | 20 |
| Т2 | Структура сферы сервиса | 1 | 2 | 22 |
| Т3 | Теоретические аспекты организации обслуживания | 1 | 2 | 22 |
| Т4 | Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания | 1 | 2 | 22 |
| Т5 | Психологические аспекты сервисной деятельности | 1 | 1 | 20 |
| Т6 | Особенности организации сервиса в туризме | 1 | 2 | 22 |
| | Итого | 6 | 10 | 128 |

6.2 Содержание лекционных занятий

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.

Сервисная деятельность: ее сущность, роль и значение на современном этапе рыночных отношений. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Сервисная деятельность: основные понятия и определения. Понятия услуга, сервис, сервисная деятельность, сервисная экономика. Принципы и функции сервисной деятельности. Комплексная характеристика сервиса. Потребитель и исполнитель услуги. Полезный эффект от услуги. Результат услуги. Классификации потребностей в сфере услуг.

Тема 2. Структура сферы сервиса.

Услуга как специфический продукт. Содержание услуги, ее отличительные особенности. Процесс оказания услуги. Классификация услуг. Материальные услуги. Нематериальные (социально-культурные) услуги. Общероссийский классификатор услуг (ОКУН). Сфера услуг. Сфера сервиса. Характеристика и структура сферы сервиса. Факторы внешней среды, влияющие на сферу сервиса. Виды сервиса: технический, технологический, информационный, интеллектуальный, гуманитарный, образовательный и др. Категории сервиса на современном этапе: внутренний и внешний сервис. Основные и дополнительные услуги. Новые виды услуг в сфере сервиса.

Тема 3. Теоретические аспекты организации обслуживания

Обслуживание как процесс. Понятие обслуживания. Виды, формы и методы обслуживания потребителей на современном рынке товаров и услуг. Философия обслуживания. Понятие «контактной зоны» в сервисе.

Разновидности «контактных зон». Обслуживание потребителя в «контактной зоне». Профессиональные требования к работнику «контактной зоны». Работа с возражениями и сопротивлениями клиентов. Виды возражений и сопротивлений. Истинные и ложные возражения. Алгоритм обработки возражений. Методы и способы обработки возражений.

Тема 4. Предприятие сервиса: качество и стандарты обслуживания.

Предприятие сервиса на современном рынке товаров и услуг. Классификация предприятий сферы сервиса. Качество сервисных услуг. Понятия качество услуги и качество обслуживания. Показатели назначения: применения, совместимости и МТБ предприятия. Виды совместимости. Показатели безопасности сервисных услуг, их разновидности. Показатели надежности и профессионального уровня персонала, их характеристика. Эстетические показатели качества услуг. Информативность услуг. Методы контроля и оценки качества услуг.

Основные правила обслуживания потребителей. Понятие стандарта обслуживания. Основные типы стандартов обслуживания сервисных предприятий. Законодательное регулирование отношений между исполнителем и потребителем услуги. Правила оказания отдельных видов услуг. ФЗ «О защите прав потребителей». Договор возмездного оказания услуг в соответствии с ГК РФ.

Тема 5. Психологические аспекты сервисной деятельности.

Психология сервиса. Психология процесса обслуживания. Психологические компоненты работника контактной зоны. Культура сервиса. Профессиональная этика работников сервиса: этические нормы и нравственные категории. Недопустимые нормы поведения работников различных направлений сервисной деятельности.

Тема 6. Особенности организации сервиса в туризме.

Индустрия гостеприимства, ее основные элементы. Современные модели гостеприимства. Концепции 3 S и 3 L в индустрии гостеприимства. Туризм: основные понятия и определения. Основные и дополнительные услуги в сфере туризма. Турист как потребитель сервисных услуг. Особенности организации сервиса в туризме и гостиничном бизнесе. Организация сервиса в офисе туристской компании. Профессиональные требования к менеджеру по туризму. Профессиональные требования к персоналу гостиничных предприятий и комплексов. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.

6.3 Содержание практических занятий

Цель проведения практических занятий (семинаров) – закрепление отдельных аспектов проблемы в дополнение к лекционному материалу, обучение студентов грамотно и аргументировано излагать свои мысли.

Практическая № 1.

Разбор конкретных практических ситуаций по сервисной деятельности «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь», «Среднеклассники». Обсуждение-диспут в группе.

Практическая №2.

Разбор конкретных практических ситуаций по сервисной деятельности «Поведение официанта», «Современные рестораны». Обсуждение - диспут в группе.

Практическая № 3.

Выявление показателей качества сервисных услуг на примере конкретного предприятия или сферы сервисной деятельности. Специфика оказания качественных туристских услуг. Разработка типовых

стандартов обслуживания в сфере туристской индустрии. Обсуждение-диспут.

Практическая №4.

Методика заполнения договора возмездного оказания услуг в различных сферах сервисной деятельности. Обсуждение в группе.

Практическая № 5.

Изучение нормативно-правовой базы в сфере туризма. Методика заполнения туристических документов: договор на оказание туристических услуг, туристский ваучер, памятка туриста, анкета туриста и др.

Практическая № 6.

Сфера туризма как одно из направлений сервисной деятельности. Разбор конкретных практических ситуаций в сфере туризма: «Жалобы туристов» и др. Обсуждение-диспут в группе.

Практическая № 7.

Управление возражениями и сопротивлениями клиента в офисе туристской компании. Обсуждение в группе. Тренинг-диспут.

Практическая № 8.

Семинар-диспут на темы в соответствии с тематикой рефератов по дисциплине.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

| Ши фр СРС | Виды самостоятельно й работы студентов (СРС) | Наименование и содержание | Трудое мкость, часы | Виды контроля СРС |
|-----------------|--|---|---------------------------|---|
| | Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса и не вошедших в лекционный курс дисциплины | Тема 1 История развития сервисной деятельности, российский и зарубежный опыт. Формирование и компоненты сервисного пространства | 14 | защита рефератов. Диспут |
| | | Тема 2 Подготовка к семинарскому занятию на тему «Особенности функционирования отдельных групп услуг» | 20 | Защита рефератов. Обсуждение-диспут |
| | | Тема 2,3. Изучение конкретных практических ситуаций в сфере сервиса и туризма «Очередной маневр», «Частная медицинская помощь», «Поведение официанта», «Жалобы туристов» и др. | 20 | Обсуждение-диспут |
| | | Тема 4 Сбор данных для практической по показателям качества сервисных услуг. Изучение специфики оказания качественных туристских услуг. | 20 | Активная работа на практике |
| | | Тема 4 Изучение нормативных документов по законодательному регулированию отношений между производителем и потребителем услуг в соответствии с ГК РФ и ФЗ «О защите прав потребителей». | 20 | Методика составления договора по возмездному оказанию услуг |
| | | Тема 1,2. Подготовка к семинарскому занятию по теме «Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг». | 14 | Защита реферата. Обсуждение-диспут |
| | | Тема 6 Изучение нормативно-правовой базы в сфере туризма и гостиничного бизнеса. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Ознакомление с методикой заполнения туристических документов. | 20 | Проверка составленных и заполненных туристских документов |
| | | <i>Итого</i> | 128 | |

6.4.1 Рефераты

1. История развития сервисной деятельности, российский и зарубежный опыт.
2. Трансформация сферы услуг в сферу сервиса на современном этапе рыночных отношений.
3. Формирование и компоненты сервисного пространства.
4. Профессиональная этика и этикет в сервисной деятельности.
5. Сфера бытового обслуживания на современном этапе.
6. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности.
7. Индустрия гостеприимства на современном этапе.
8. Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и виды современных средств размещения.
9. Турист как потребитель сервисных услуг. Особенности психологии туристов
10. Перспективы развития индустрии развлечений
11. Сфера ЖКХ как вид сервисной деятельности: особенности и специфика.
12. Современный рынок автосервисных услуг.
13. Специфика информационного сервиса на современном этапе.
14. Современный транспортный сервис.
15. Мировой рынок услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг.
16. Современный сервисный маркетинг.
17. Современные способы позитивной атмосферы продаж.

7 Фонд контрольно - оценочных средств

7.1 Контрольные оценочные средства

Вопросы к экзамену по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Понятие, роль и значение сервисной деятельности на современном этапе рыночных отношений.
2. История развития сервисной деятельности. Российский и зарубежный опыт.
3. Понятия услуга, сервис, сервисная деятельность, сервисное обслуживание, сервисная экономика.
4. Принципы и функции сервисной деятельности.
5. Комплексная характеристика понятия «сервис».
6. Потребитель и исполнитель услуги. Результат и полезный эффект от услуги.
7. Понятие потребности. Различные классификации потребностей: пирамида Маслоу, классификация Мюррея.
8. Услуга как специфический продукт, ее отличительные особенности. Процесс оказания услуги.
9. Классификация услуг. Материальные и нематериальные услуги.
10. Мировой рынок услуг и его значение. Роль и место России на мировом рынке услуг.
11. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).
12. Сфера услуг. Сфера сервиса.
13. Характеристика и структура сферы сервиса. Факторы внешней среды, оказывающие влияние на сферу сервиса.
14. Нормативно-правовая база сферы сервиса.
15. Виды сервиса: технический, технологический, информационный и др.
16. Категории сервиса. Внешний сервис. Внутренний сервис.
17. Понятие основной и дополнительной услуги в сервисе.
18. Понятие обслуживания. Обслуживание как процесс. Философия обслуживания.
19. Виды, формы и методы обслуживания на современном рынке товаров и услуг.
20. Понятие и специфика «контактной зоны» в сервисе.
21. Разновидности «контактных зон».
22. Обслуживание потребителя в «контактной зоне». Профессиональные требования к работнику «контактной зоны»
23. Управление возражениями клиента.

24. Понятие и виды возражений и сопротивлений. Истинные и ложные возражения.
25. Алгоритм обработки возражений. Методы и способы борьбы с возражениями.
26. Классификация современных сервисных предприятий.
27. Понятия качество услуги и качество обслуживания.
28. Показатели качества сервисных услуг: назначения (применения и совместимости), безопасности и профессионального уровня персонала.
29. Виды совместимости. Виды показателей безопасности. МТБ сервисного предприятия. Информативность услуг.
30. Понятие стандарта обслуживания. Типовые стандарты обслуживания сервисных предприятий.
31. Законодательное регулирование отношений между производителем и потребителем сервисных услуг.
32. Договор возмездного оказания услуг: специфика оформления.
33. Психология и культура сервиса. Профессиональная этика работника сервиса: этические нормы и нравственные категории.
34. Недопустимые нормы поведения работников сервисных организаций.
35. Эстетика сервиса.
36. Основы туризма.
37. Особенности организации сервиса в индустрии гостеприимства. Основные и дополнительные услуги в туризме и гостиничном бизнесе.
38. Турист как потребитель сервисных услуг. Профессиональные требования к менеджеру по туризму.
39. Индустрия гостеприимства на современном этапе.
40. Перспективы развития индустрии развлечений.
41. Сфера ЖКХ как вид сервисной деятельности: особенности и специфика.
42. Рекламные услуги как одно из направлений сервисной деятельности.
43. Современный сервисный маркетинг.
44. Сфера бытового обслуживания в РФ. Специфика бытового обслуживания в гостиничном бизнесе.
45. Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и виды современных средств размещения.
46. Сфера общественного питания в РФ.
47. Современные способы и методы отбора персонала в сфере сервиса.
48. Роль потребителя в сервисной деятельности.
49. Недобросовестное отношение к потребителю в различных сферах сервисной деятельности.

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

Научно-методическая литература:

1. Брашнов Д.Г. «Гостиничный сервис и туризм». Учебное пособие. М.: Альфа-М, Инфра-М. 2012 г. – 224 с.

2. Романович Ж.А., Калачев С.Л. «Сервисная деятельность». Учебник. М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г.

3. Руденко Л.Л. «Сервисная деятельность». Учебное пособие. М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г.

4. Рындач «Основы туризма». Учебное пособие. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 г. – 204 с.

4. Свириденко Ю.П. , Хмелев В.В. «Сервисная деятельность в обслуживании населения». Учебное пособие. М., 2012 г.

6. Сивчикова Т.Ю., Носова Н.С. «Индустрия гостеприимства». Учебное пособие. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014 г. – 272 с.

9.2 Дополнительная литература:

I Нормативно-правовые источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации

2. Правила бытового обслуживания населения в РФ (постановление Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1025).

3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490).

4. Правила оказания услуг общественного питания (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036).

5. Правила продажи отдельных видов товаров (постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55).

6. ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 г. № 128-ФЗ
7. ФЗ «О государственной поддержке малого предпринимательства в Российской Федерации» от 18.06.1995 г. № 88-ФЗ
8. ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1
9. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ
10. ФЗ «О защите конкуренции» от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ
11. ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
12. ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»
13. ФЗ «О персональных данных»
14. ФЗ «О связи»

II Дополнительная научно-методическая литература:

15. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект-Пресс -2005 г.
16. Аманжолова Д.А., Багдасарян В.Э. «Введение в специальность: история сервиса». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА, 2009 г.
17. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник М.: Кнорус, 2010 г.
18. Виноградова Т.В., Закорин Н.Д., Тубелис Р.Ю. «Технология продаж туристской индустрии». Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2010 г.
19. Гукова О.Н. «Предпринимательство в сфере сервиса». М. 2011 г.
20. Коноплева Н.А. «Сервисология. Человек и его потребности. – М.: Флинта: МПСИ. 2008 г.
21. Лукиянчик И.Н., Ульяновская О.А. «Человек и его потребности. Сервисология». Учебник. М.: Издательский центр «Академия», 2012 г.

22. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме». Учебное пособие. СПб.: Питер, 2010г.
23. Саак А.Э., Якименко М.В. «Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны)». Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012 г.
24. Садохин А.Г. Сервисология. М.: Омега-Л, 2009 г.
25. Удальцова М.В., Наумова Е.В. «Сервисология. Человек и его потребности». Учебное пособие.-М.: Издательство «Омега-Л», 2011 г.
26. Федцов В.Г. Культура сервиса. Учебно-практическое пособие. М.: Приор, 2000 г.
27. Шиповская Л.П. «Человек и его потребности» Учебное пособие. М. 2014 г.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- мультимедийные средства;
- компьютеры;
- электронная библиотека.