

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса  
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмента  
в индустрии гостеприимства  
Протокол от «04» сентября 2017г.  
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.8.1 ТРЕНИНГ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

---

направление подготовки  
38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

**Авторы–составители:**

Ермишкина И.В.

Заведующая кафедрой  
Менеджмента в индустрии  
гостеприимства, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_  
И.В. Гончарова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

### **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.8.1 «Тренинг Стандарты обслуживания» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-28	Участие в обеспечении и поддержании лояльности потребителей по отношению к предприятию питания, гостиничного комплекса	ПК ОС-28.1.2	Формирование навыков стандартизации процесса обслуживания в ресторане. Способность организации системы обучения официантов

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.8.1 «Тренинг Стандарты обслуживания» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК ОС-28.1.2	<b>на уровне знаний:</b> теоретические и практические основы планирования и

	анализа производственной деятельности предприятия ресторанного бизнеса; системный подход к процессу обслуживания гостей; <b>на уровне умений:</b> совершенствование практических навыков эффективного обслуживания; разработка концепции предоставления услуг <b>на уровне навыков:</b> развитие навыков командного взаимодействия; проведение сертификации производственного и обслуживающего персонала
--	--

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

**Объем дисциплины**

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			7
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		36	36
лекционного типа (Л)			
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		36	36
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		36	36
Промежуточная аттестация	форма	Зачет	Зачет
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		72/2	72/2

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.ДВ.8.1 «Тренинг Стандарты обслуживания» изучается в 7 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на знания, полученные обучающимися при освоении дисциплин: Б1.В.ОД.5 «Поведение потребителей», Б1.В.ОД.11 «Организация гостиничной деятельности», Б1.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства».

Дисциплина изучается параллельно с освоением учебной дисциплины Б1.В.ОД.21 «Управление качеством в индустрии гостеприимства».

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины**

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Алгоритм обслуживания гостей	16			8		8	О, Д, ПЗ

Тема 2	Детализация стандартов обслуживания: встреча и приветствие гостей, прием заказа	16			8		8	О, Д, ПЗ, РИ
Тема 3	Детализация стандартов обслуживания: подача напитков и блюд, уборка стола	16			8		8	Д, ПЗ, РИ
Тема 4	Детализация стандартов обслуживания: расчет гостей и правила работы с автоматизированной системой	24			12		12	Д, ПЗ, РИ
Промежуточная аттестация								Зачет
<b>Всего:</b>		<b>72</b>			<b>36</b>		<b>36</b>	

*Примечание:*

\* *Формы текущего контроля – опрос (О), дискуссия (Д), эссе (Э), домашнее задание (ДЗ), практическое задание (ПЗ), тестирование (Т), ролевая игра (РИ).*

### **Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Алгоритм обслуживания гостей.**

Информация о ресторане. Индустрия гостеприимства как сфера услуг. Ресторан как коммерческое предприятие. Перечень предлагаемых услуг. Принципы гостеприимства. Стандарты внешнего вида и правила личной гигиены.

#### **Тема 2. Детализация стандартов обслуживания: встреча и приветствие гостей, прием заказа.**

Распорядок смены хостес и официанта. Правила работы хостес. Комплектация рабочего места хостес. Приветствие гостей и прием заказа официантом. Приветствие и правила рассаживания гостей.подача меню. Техника предлагающей продажи. Особые пожелания гостей. Заказы для детей. Вопросы, которые нужно задавать, принимая заказ. Регистрация заказа в автоматизированной системе.

#### **Тема 3. Детализация стандартов обслуживания: подача напитков и блюд, уборка стола.**

Комплектация рабочей станции официанта. Сервировка стола. Временные нормативы приготовления напитков и блюд. Правила приоритета. Общие правила подачи напитков и еды. подача напитков и десерта. подача напитков и блюд. Правила использования подносов. Расчет и прощание с гостями. Правила уборки стола.

#### **Тема 4. Детализация стандартов обслуживания: расчет гостей и правила работы с автоматизированной системой.**

Правила расчета наличными. Правила расчета по банковской карте. Процедура работы с автоматизированной системой.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.8.1 «Тренинг Стандарты обслуживания» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, тестирование, эссе, практические задания;

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы практическое задание.

**4.1.2. Зачет проводится в виде устного опроса.**

**4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

**Вопросы для самопроверки**

1. Что такое стандарты обслуживания и для чего они нужны.
2. Обеспечение высокого уровня обслуживания гостей.
3. Характеристика процесса обслуживания.
4. Основные элементы обслуживания.
5. Последовательность подачи блюд и напитков.
6. Особенности обслуживания детей.
7. Методы подачи блюд и напитков.
8. Пластины работы с подносом.
9. Подача буфетной продукции.
10. Способы подачи блюд и закусок.
11. Три основных метода подачи блюд и закусок.
12. В обнос (французский), английский, русский.
13. Русский метод.
14. С помощью (приставного) стола.
15. Европейский метод подачи блюд.
16. Правила подачи холодных блюд и закусок.
17. Правила подачи горячих закусок.
18. Правила подачи супов.
19. Правила подачи вторых горячих блюд.
20. Правила подачи сладких блюд и фруктов.
21. Правила подачи холодных и горячих напитков.
22. Общие правила подачи алкогольных напитков.
23. Подача вин.
24. Получение и подача буфетной продукции.
25. Подача холодных блюд и закусок.
26. Подача холодных блюд и закусок из рыбы и нерыбных продуктов моря.
27. Подача холодных блюд и остальных продуктов.
28. Подача горячих закусок.
29. Подача супов.
30. Особенности подачи вторых рыбных блюд.
31. Подача мясных блюд.
32. Подача специй и приправ.
33. Правила подачи овощных блюд.

34. Подача сладких блюд.

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

##### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-28	Участие в обеспечении и поддержании лояльности потребителей по отношению к предприятию питания, гостиничного комплекса	ПК ОС-28.1.2	Формирование навыков стандартизации процесса обслуживания в ресторане. Способность организации системы обучения официантов

##### 4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК ОС-28.1.2	Развитие навыков обслуживания в соответствии со стандартами. Формирование системного подхода к процессу обслуживания гостей. Совершенствование практических навыков эффективного обслуживания. Развитие навыков командного взаимодействия.	Демонстрирует навыки стандартизации рабочих процедур, общую последовательность обслуживания гостей в соответствии со стандартами с учетом специфики конкретного ресторана.

##### 4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

###### Вопросы промежуточной аттестации

1. Стандарты обслуживания.
2. Подготовка бара к обслуживанию.
3. Варианты предварительной сервировки столов.
4. Холодные блюда из рыбы и морепродуктов. Особенности подачи.
5. Блюда из мяса и мясных гастрономических продуктов.
6. Особенности подачи основных горячих закусок.
7. Супы температура подачи. Норма отпуска. Правила и техника работы при подаче супа.
8. Общие правила подачи вторых блюд.
9. Сладкие блюда – правила подачи.
10. Горячие напитки. Правила подачи. Температура подачи.

11. Правила подачи безалкогольных напитков
12. Правила расстановки на столе фруктов цветов, алкогольных и прохладительных напитков блюд и закусок
13. Профессиональная этика.
14. Особенности речи в сфере обслуживания.
15. Правила ведения партнерской беседы.
16. Авторитет руководителя.
17. Анализ способности к речевому общению и манеры.
18. Факторы, влияющие на самочувствие официанта, менеджера (биоритмы, состав воздуха, освещенность, режим работы, физическая и психологическая утомляемость).

### Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-51	«зачтено»	<p>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал основной и дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют нормальную степень овладения программным материалом.</p>
50-0	«незачтено»	<p>– Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «незачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали низкую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>



#### **4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

#### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.8.1 «Тренинг Стандарты обслуживания» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;

- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением

зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 416 с. — 978-5-394-02181-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52284.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Денисович Ю.Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.Ю. Денисович, Е.Ю. Осипенко. — Электрон. текстовые данные. — Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Гончарова И.В., Ермишкина И. Методика проведения тренинга «Стандарты обслуживания гостей» на основе учебного видеофильма.

### **6.4. Нормативные правовые документы**

Не используются

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. <http://cateringconsulting.ru>
2. Интернет-издания - журналы: «Питание и общество», «Гурман», «Шеф-арт».

### **6.6. Иные источники**

1. <http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления
2. <http://www.uecs.ru> - Управление экономическими системами
3. <http://www.aup.ru> - административно-управленческий портал
4. [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru) / - Российская национальная библиотека
5. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
6. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) / - Российская государственная библиотека

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)  
IMF eLibrary  
JSTOR  
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.  
OECD iLibrary  
Oxford Handbooks Online  
Polpred.com Обзор СМИ  
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике,  
бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;  
SCOPUS  
Web of Science  
Wiley Online Library  
World Bank Elibrary  
Архивы научных журналов NEICON  
Интернет-сервис «Антиплагиат»  
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»  
ЭБС Издательства "Лань"  
ЭБС Юрайт  
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»