

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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет рыночных технологий

Кафедра маркетинга и торгового дела

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры маркетинга и торгового
дела

Протокол от «28» августа 2019 г.

№ 6

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.07 Маркетинг услуг

направление подготовки

38.04.02 – Менеджмент

Направленность (профиль) "Маркетинговое управление"

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Очно-заочная

Год набора - 2019

Москва, 2019 г.

Автор–составитель:

доцент отделения сервиса, к.э.н. О.П. Гаврилина

Заведующий кафедрой маркетинга и торгового дела, к.э.н., доцент Ю.В. Сяглова

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, 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

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

1.1. Дисциплина Б1.В.07 «Маркетинг услуг» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.2	Способность формирования модели поведения потребителей услуг

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/трудо-вые или профессиональ-ные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
G/02.7 - реализация операционного управления персоналом и работы структурного подразделения	ПК-1.2	на уровне знаний: отличительные особенности услуги, особенности и отличительные характеристики маркетинга услуг, знает природу и особенности потребления услуг
		на уровне умений: моделирует поведения потребителей услуг
		на уровне навыков: составления матриц сегментации услуг в зависимости от степени участия в обслуживании клиентов представителей предприятия

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	
		3	4
Очно-заочная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	16	16	
лекционного типа (Л)	8	8	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского)	8	8	

типа (ПЗ)				
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		92	92	
Промежуточная аттестация	форма	зачет с оценкой	зачет с оценкой	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.07 «Маркетинг услуг» изучается в 3 семестре очно-заочной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.В.02 «Управленческая экономика».

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

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Р	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Сфера услуг в рыночной экономике	20	2				18	Д
Тема 2	Концептуальные основы маркетинга услуг. Исследование среды сферы услуг.	24	2			2	20	Д
Тема 3	Особенности потребительской среды в сфере услуг	20				2	18	Эс
Тема 4	Стратегии ценообразования в сфере услуг	22	2			2	18	Эс
Тема 5	Особенности маркетинга услуг в отраслях и сферах деятельности	22	2			2	18	Кол
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		108	8			8	92	

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: диспут (Д), эссе (Эссе), коллоквиум (Кол).

Содержание дисциплины

Тема 1. Сфера услуг в рыночной экономике.

Понятие и общая характеристика товара. Услуга и ее роль в современной экономике. Основные характеристики услуг. Классификация услуг. Жизненный цикл услуги. Специфика маркетинга услуг и его принципиальные отличия от маркетинга продукта. Особенности рынка услуг.

Тема 2. Концептуальные основы маркетинга услуг. Исследование среды сферы услуг.

Особенности маркетинга услуг. Неосвязаемость услуг. Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуги. Непостоянство качества, изменчивость. Недолговечность, неспособность услуг к хранению. Отсутствие владения. Взаимозаменяемость услуг товарами, имеющими материальную форму. Планирование и создание услуг. Основные этапы планирования сервисного процесса. Идентификация и классификация дополнительных услуг. Разработка новых видов услуг. Специфика процесса оказания услуг. Степень дифференциации услуг. Неопределенности результата деятельности по оказанию услуг. Основные модели маркетинга услуг: модель Д. Ратмела, П. Эйглие и Е. Лангеарда, К. Гренроса, М.Битнера, Ф. Котлера. Изучение маркетинговой среды сферы услуг. Внутренняя и внешняя среда маркетинга услуг.

Тема 3. Особенности потребительской среды в сфере услуг.

Природа потребления услуг. Моделирование поведения потребителей услуг. Характеристика типов покупательского поведения пользователей услуг. Этапы поведения потребителя на рынке услуг. Интервалы между ожидаемым и фактическим обслуживанием. Матрица сегментации услуг (потребителей). Матрица сегментации услуг в зависимости от степени участия в обслуживании клиентов представителей предприятия. Типы услуг и сферы их применения. Правильный выбор целевых потребителей. Формирование портфеля клиентов. Преодоление негативных последствий неосвязаемости сервисного процесса. Работа с жалобами потребителей и совершенствование сервисного процесса.

Тема 4. Стратегии ценообразования в сфере услуг.

Стоимость услуг с точки зрения потребителей. Понятие чистой ценности. Ценообразование в сервисной сфере. Цели ценовой политики. Основы ценовой стратегии. Ценообразование и спрос. Реализация стратегий ценообразования.

Тема 5. Особенности маркетинга услуг в отраслях и сферах деятельности.

Маркетинг сервисных услуг. Понятие и виды сервисных услуг. Услуги сервиса и их классификация. Правила организации эффективного сервиса. Маркетинговые подходы к организации сервисного обслуживания. Маркетинг транспортных услуг. Особенности и классификация транспортных услуг. Понятие транспортного маркетинга. Транспортные тарифы. Маркетинговые стратегии развития транспортных услуг. Индустрия гостеприимства. Маркетинг туристских и экскурсионных услуг. Понятие и классификация туристских услуг. Классификация видов туризма. Специфика маркетинга услуг туризма. Маркетинговая деятельность в сфере гостиничных услуг. Маркетинг ресторанных услуг. Применение инструментов маркетинга в развитии ресторанного бизнеса (на примере предприятий быстрого питания).

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

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.07 «Маркетинг услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Сфера услуг в рыночной экономике	Диспут

Концептуальные основы маркетинга услуг. Исследование среды сферы услуг.	Диспут
Особенности потребительской среды в сфере услуг	Эссе
Стратегии ценообразования в сфере услуг	Эссе
Особенности маркетинга услуг в отраслях и сферах деятельности	Коллоквиум

4.1.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств): зачет с оценкой в виде устного опроса с разбором типовых ситуаций.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Типовые оценочные материалы по темам 1, 2

Примеры тем для проведения диспута

1. Рынок услуг России (региона) и перспективы его развития.
2. Конкурентоспособность предприятий, оказывающих услуги: понятие, факторы и модели.
3. Развитие малых форм предпринимательства в сфере услуг: отечественный и зарубежный опыт.
4. Комплекс маркетинга, особенности его разработки на предприятиях сферы услуг.
5. Креативный маркетинг предприятия сферы услуг.
6. Влияние уровня удовлетворенности / неудовлетворенности потребителей услуг гостеприимства на их поведение на рынке.
7. Креативный маркетинг гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия (бизнеса).
8. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.

Типовые оценочные материалы по темам 3, 4

Темы эссе

1. Формирование коммуникационной стратегии предприятия сферы услуг.
2. Разработка маркетинговой инновационной политики предприятия сферы услуг.
3. Анализ основных моделей поведения потребителей в процессе покупки услуг.
4. План маркетинга, как основной раздел бизнес-плана предприятия сферы услуг.
5. Современные подходы к типизации потребителей туристских и гостиничных услуг.
6. Пути повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг.
7. Пути формирования позитивного имиджа предприятий сферы услуг.
8. Рынок услуг туризма и гостеприимства, основные методы исследования.
9. Защита прав потребителя на рынке услуг.
10. Рыночные стратегии предприятий сферы услуг.

Типовые оценочные материалы по теме 5

Темы коллоквиума

1. Рынок услуг России (региона) и перспективы его развития.
2. Конкурентоспособность предприятий, оказывающих услуги: понятие, факторы и модели.
3. Стратегическое управление персоналом предприятий сферы услуг.
4. Социально-экономические проблемы развития отечественного (или зарубежного) туризма.
5. Реализация концепции маркетинга на рынке услуг.

6. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг.
7. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий сферы услуг.
8. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг предприятий сферы услуг.

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 формирования компетенции
ПК-1	Способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.2	Способность формирования модели поведения потребителей услуг

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

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.2	Знает основные теоретические и методологические положения процесса управления человеческими ресурсами организации; знает отличительные особенности услуги, особенности и отличительные характеристики маркетинга услуг; умеет моделировать поведения потребителей услуг; знает основные теоретические и методологические положения процесса осуществления коммерческой деятельности; владеет навыками выбора поставщика в ходе осуществления коммерческой деятельности	Сформировано умение определять сущности и содержания процесса управления человеческими ресурсами организации; усвоены отличительные особенности услуги, особенности и отличительные характеристики маркетинга услуг; сформированы навыки моделирования поведения потребителей услуг; освоены основные теоретические и методологические положения процесса осуществления коммерческой деятельности; использует полученные навыки выбора поставщика в ходе осуществления коммерческой деятельности в своей практической деятельности

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

Примеры вопросов к зачету с оценкой по курсу «Маркетинг услуг»

1. Понятие и общая характеристика товара. Услуга и ее роль в современной экономике. Основные характеристики услуг.
2. Классификация услуг. Жизненный цикл услуги.
3. Специфика маркетинга услуг и его принципиальные отличия от маркетинга продукта. Особенности рынка услуг.
4. Особенности маркетинга услуг. Неосвязаемость услуг. Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуги. Непостоянство качества, изменчивость. Недолговечность, неспособность услуг к хранению. Отсутствие владения.
5. Взаимозаменяемость услуг товарами, имеющими материальную форму. Планирование и создание услуг.
6. Основные этапы планирования сервисного процесса. Идентификация и классификация дополнительных услуг.
7. Разработка новых видов услуг. Специфика процесса оказания услуг. Степень дифференциации услуг.
8. Неопределенности результата деятельности по оказанию услуг.
9. Основные модели маркетинга услуг: модель Д. Ратмела, П. Эйглие и Е. Лангеарда, К. Гренроса, М.Битнера, Ф. Котлера. Изучение маркетинговой среды сферы услуг. Внутренняя и внешняя среда маркетинга услуг.
10. Природа потребления услуг. Моделирование поведения потребителей услуг.
11. Характеристика типов покупательского поведения пользователей услуг.
12. Этапы поведения потребителя на рынке услуг. Интервалы между ожидаемым и фактическим обслуживанием.
13. Матрица сегментации услуг (потребителей). Матрица сегментации услуг в зависимости от степени участия в обслуживании клиентов представителей предприятия.
14. Типы услуг и сферы их применения. Правильный выбор целевых потребителей.
15. Формирование портфеля клиентов. Преодоление негативных последствий неосвязаемости сервисного процесса.
16. Работа с жалобами потребителей и совершенствование сервисного процесса.
17. Стоимость услуг с точки зрения потребителей. Понятие чистой ценности. Ценообразование в сервисной сфере.
18. Цели ценовой политики. Основы ценовой стратегии. Ценообразование и спрос. Реализация стратегий ценообразования.
19. Маркетинг сервисных услуг. Понятие и виды сервисных услуг. Услуги сервиса и их классификация.
20. Правила организации эффективного сервиса. Маркетинговые подходы к организации сервисного обслуживания.
21. Маркетинг транспортных услуг. Особенности и классификация транспортных услуг. Понятие транспортного маркетинга. Транспортные тарифы. Маркетинговые стратегии развития транспортных услуг.
22. Индустрия гостеприимства. Маркетинг туристских и экскурсионных услуг. Понятие и классификация туристских услуг. Классификация видов туризма. Специфика маркетинга услуг туризма.
23. Маркетинговая деятельность в сфере гостиничных услуг.
24. Маркетинг ресторанных услуг.
25. Применение инструментов маркетинга в развитии ресторанного бизнеса (на примере предприятий быстрого питания).

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
<i>Зачтено с оценкой 5, «отлично»</i>	<p>Ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры;</p> <p>Сформированы навыки моделирования поведения потребителей услуг</p> <p>Освоены основные теоретические и методологические положения процесса осуществления коммерческой деятельности</p> <p>Использует полученные навыки выбора поставщика в ходе осуществления коммерческой деятельности в своей практической деятельности</p>
<i>Зачтено с оценкой 4, «хорошо»</i>	<p>Ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры;</p> <p>Сформированы навыки моделирования поведения потребителей услуг</p> <p>Освоены основные теоретические и методологические положения процесса осуществления коммерческой деятельности</p>
<i>Зачтено с оценкой 3, «удовлетворительно»</i>	<p>Ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры;</p> <p>Сформированы навыки моделирования поведения потребителей услуг</p>
<i>Не зачтено 2, «неудовлетворительно»</i>	В ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

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

Студент должен выполнить все задания и мероприятия, предусмотренные программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер и определяется:

- ответом на зачете с оценкой;
- учебными достижениями в семестровый период.

Зачет с оценкой проводится в устной форме: устные ответы на вопросы билета. В билете 1 теоретический вопрос и вопрос по типовой ситуации.

Процедура проведения зачета с оценкой.

Обучающийся для сдачи зачета с оценкой предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает чистые маркированные листы бумаги для подготовки к ответу.

Время подготовки ответа: 30-45 минут.

По истечении 45 минут каждый обучающийся устно отвечает экзаменатору и сдает свои маркированные листы бумаги.

Преподаватель может задать любой дополнительный вопрос обучающемуся из списка вопросов для подготовки к зачету с оценкой в пределах пройденного учебного материала.

Результат по сдаче зачета с оценкой объявляется студентам экзаменатором, вносится в аттестационную ведомость и в зачетную книжку.

Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в ведомости.

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.

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 зачету с оценкой. К зачету с оценкой 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 зачета с оценкой.

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 зачета с оценкой.

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. Синяева И.М. Маркетинг услуг. Дашков и К, 2015. <http://www.iprbookshop.ru/17586>
2. В.Т. Гришина. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. Дашков и К, 2013. <http://www.iprbookshop.ru/14059>
3. Гурова Т.И., Фомина Т.Т. Маркетинг в сервисе. Московский городской педагогический университет, 2013. <http://www.iprbookshop.ru/26518>

6.2. Дополнительная литература.

1. Волгин В.В. Открываю микропредприятие. Дашков и К, 2014. <http://www.iprbookshop.ru/14076>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Васильев Г.А., Деева Е.М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: Юнити-Дана, 2009.
2. Ветитнев А.М. Маркетинг санаторно-курортных услуг. М.: Академия, 2008.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. www.4p.ru (Сайт по теории и практике маркетинга).
2. www.7st.ru (Сетевой журнал о маркетинге и рекламе).
3. www.bizbook.ru/book.html?id=2309 – аннотация к книге Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: Учебник.
4. lrci.lviv.ua/?Ponyatie_turisticheskoi_industrii_%2C_ee_rolmz_i_mesto_v_mirovoi_ekonomike – статья «Понятие туристической индустрии, ее роль и место в мировой экономике».
5. www.marketing.spb.ru (Публикации по вопросам маркетинга (Брендинг, ценообразование, поведение потребителей, финансовый, промышленный, международный маркетинг и т.д.). Примеры маркетинговых исследований).
6. www.marketolog.ru (Сетевой журнал о маркетинге и рекламе).

6.6. Иные источники.

1. Маркетинг.

2. Маркетинг и маркетинговые исследования.
3. Маркетолог.
4. Методы менеджмента качества.
5. Модный магазин: от эскиза до прилавка.
6. Новости маркетинга.
7. Практический маркетинг.
8. Сертификация с приложением «Менеджмент: горизонты ИСО».
9. Стандарты и качество+BUSINESS EXCELLENCE/Деловое совершенство. Комплект.
10. Точка продаж.

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»](#)