

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ НАУК О ЗЕМЛЕ И ТУРИЗМА

Утверждено:
на заседании кафедры туризма,
геоурбанистики и экономической
географии
протокол № 6 от «24» января 2022 г.

Зав. кафедрой  / Закиров И.В.

Согласовано:
Председатель УМК факультета наук о
Земле и туризма

 / Фаронова Ю.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

программа бакалавриата

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Территориальная организация и управление туристско-рекреационной деятельностью

Квалификация

бакалавр

Разработчик (составитель)
доцент, канд. геогр. наук


/ З.А. Хамадеева

Для приема: 2022 г.

Уфа - 2022 г.

Составитель: З.А. Хамадеева канд. геогр. наук, доцент кафедры туризма, георбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины *утверждена* на заседании кафедры протокол № 6 от «24» января 2022 г.

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)
4. Фонд оценочных средств по дисциплине
 - 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.
 - 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 - 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
 - 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен разрабатывать туристский продукт	ПК-1.1 Осуществляет организацию работ по определению потребителей туристского продукта, их запросов, потребностей.	<ul style="list-style-type: none"> – классификаций услуг и сервиса на уровне воспроизведения; – методов мониторинга рынка туристских услуг на уровне воспроизведения; – правил обслуживания потребителей туристских услуг на уровне воспроизведения
	ПК-1.2 Осуществляет организацию и управление территориальной информацией о туристских центрах, экскурсионных объектах	<ul style="list-style-type: none"> – воспроизводить классификации услуг и сервиса; – описывать методы мониторинга рынка туристских услуг; – воспроизводить правила обслуживания потребителей туристских услуг
	ПК-1.3 Осуществляет организацию работы со справочными и информационными материалами по ресурсоведению, по географии стран и регионов	<ul style="list-style-type: none"> – использовать нормативные документы сферы услуг; – использовать совокупность методов мониторинга туристского рынка; – использовать правовые и нормативные документы по регулированию отношений между исполнителями туристских услуг и потребителями

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся научного систематизированного представления об основах сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ НАУК О ЗЕМЛЕ И ТУРИЗМА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Сервисная деятельность» на 3 семестр

очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (з.е. / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	54,2
лекций	18
практических/ семинарских	
лабораторных	18
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	17,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	

Форма контроля:
Зачет 3 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	4	5	6	7	8	9	10
1.	Основы теории услуг	4		4	4	1,2,3	Выполнить исследование по территориальному обоснованию актуальности развития туризма	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
2.	Сущность системы сервиса	4		4	4	1,2,3	Выявить комплекс факторов, способствующих и ограничивающих развитие внутреннего туризма в РФ	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
3.	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	4		4	4	1,2,3	Выявить актуальность бренда территории, кластерного подхода, туристского районирования в развитии туризма, в том числе внутреннего	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
4.	Осуществление туристских услуг	6		6	5,8	1,2,3	Выявить актуальность кластерного подхода, туристского районирования в развитии туризма, в том числе внутреннего	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
Всего часов:		18		18	17,8			

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотношенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и формулировка компетенции: ПК-3. Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности.

Задача ПД	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
ПК-1.1 Осуществляет организацию работ по определению потребителей туристского продукта, их запросов, потребностей.	– классификаций услуг и сервиса на уровне воспроизведения;	Студент не знает способы, методов сбора, хранения, обработки и анализа, оценки информации об инфраструктуре центров, экскурсионных объектах.	Студент знает способы, методов сбора, хранения, обработки и анализа, оценки информации об инфраструктуре центров, экскурсионных объектах
ПК-1.2 Осуществляет организацию и управление территориальной информацией о туристских центрах, экскурсионных объектах	– методов мониторинга рынка туристских услуг на уровне воспроизведения;	Студент не умеет анализировать работу исполнителей	Студент умеет Анализировать работу исполнителей
ПК-1.3 Осуществляет организацию работы со справочными и информационными материалами по ресурсоведению, по географии стран и регионов	– правил обслуживания потребителей туристских услуг на уровне воспроизведения	Организовать деятельность по формированию договора оказания туруслуг, использование знаний об историко-культурных и географических особенностях региона	Организовать деятельность по формированию договора оказания туруслуг, использование знаний об историко-культурных и географических особенностях региона

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (для экзамена: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

для экзамена:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-1 Способен разрабатывать туристский продукт	<p>ПК-1.1 Осуществляет организацию работ по определению потребителей туристского продукта, их запросов, потребностей.</p> <p>ПК-1.2 Осуществляет организацию и управление территориальной информацией о туристских центрах, экскурсионных объектах</p> <p>ПК-1.3 Осуществляет организацию работы со справочными и информационными материалами по ресурсоведению, по географии стран и регионов</p>	<p>– классификаций услуг и сервиса на уровне воспроизведения;</p> <p>– методов мониторинга рынка туристских услуг на уровне воспроизведения;</p> <p>– правил обслуживания потребителей туристских услуг на уровне воспроизведения</p> <p>– воспроизводить классификации услуг и сервиса;</p> <p>– описывать методы мониторинга рынка туристских услуг;</p> <p>– воспроизводить правила обслуживания потребителей туристских услуг</p>

Рейтинг-план дисциплины

Сервисная деятельность

направление 43.03.02 Туризм

курс 2, семестр 3

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1				
Текущий контроль				
Семинарское занятие	5 за 1 работу	5	5	5
Рубежный контроль				
Контрольная работа	2,5 за 1 вопрос	10	10	10
Модуль 2				
Текущий контроль				
Семинарское занятие	5 за 1 работу	5	5	5
Рубежный контроль				
Контрольная работа	2,5 за 1 вопрос	10	10	10
Поощрительные баллы				
Публикации, участие в олимпиаде	10	1	0	10
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических занятий			0	-10
Итоговый контроль				
1. Зачет/ Тестирование				30

Вопросы к зачету

1. Понятие «услуга»
2. Виды услуг
3. Функции и результаты услуг
4. Жизненный цикл услуги
5. Рынок услуг и его особенности
6. Сервис как деятельность
7. Виды сервисной деятельности
8. Принципы современного сервиса
9. Задачи современного сервиса
10. Классификация потребностей в сервисе
11. Этапы процесса обслуживания
12. Понятие «контактной зоны»
13. Особенности работы в контактной зоне
14. Общероссийский классификатор услуг населению
15. Предоставление основных видов услуг
16. Материальные услуги (бытовые)
17. Материальные услуги (транспортные)
18. Материальные услуги (общественного питания)
19. Материальные услуги (розничной и оптовой торговли)
20. Социально-культурные услуги (туристские и экскурсионные)
21. Социально-культурные услуги (санаторно-оздоровительные)
22. Социально-культурные услуги (гостиничные)
23. Социально-культурные услуги (физической культуры и спорта)
24. Формы обслуживания потребителей
25. Методы обслуживания потребителей
26. Правила обслуживания потребителей
27. Договорные обязательства в сервисе
28. Оплата услуги
29. Показатели качества услуг
30. Контроль и оценка качества услуг

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

Вопросы для подготовки к тестированию

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
4. Сегментирование рынка услуг.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Основные подходы к осуществлению сервиса.
8. Усиление роли сервиса в современной экономике.

9. Виды сервиса по содержанию работ

1. Тема 1. Составить таблицу «Сравнительный анализ видов услуг» (по вариантам)
2. Тема 2. Составить таблицу «Установление правильности и ошибочности принципов современного сервиса»
3. Тема 3. Составить таблицу «Сравнительный анализ характеристик услуг по ОКУН» (по вариантам)
4. Тема 4. Составить таблицу «Оценка готового проекта туристских и экскурсионных услуг»

Практические работы

Практическая работа № 1. Тема «Характеристика основных показателей услуг»

Цель работы – провести сравнительный анализ основных показателей услуг из печатных и электронных СМИ.

Задание и методика выполнения – используя конкретную статистическую документацию (таблицы), обсудить вопросы:

1. Структура услуг.
2. Подушевой показатель.
3. Удельный вес.
4. Индекс физического объема.
5. Динамика за несколько лет (рост, падение).

Практическая работа № 2. Тема «Характеристика классификации потребностей в услугах»

Творческое задание «Характеристика основных задач современного сервиса применительно к сферам деятельности» предполагает обсуждение и защиту работы с использованием технологий интерактивного обучения (работа в малых группах, дискуссия).

Цель работы – изучение классификаций потребностей в услугах, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, охарактеризовать потребности:

1. По функциональному назначению.
2. По субъекту.
3. Местного и временно проживающего населения.
4. По источникам удовлетворения.
5. По частоте возникновения.
6. По сезонности.
7. Характеристика основных задач современного сервиса применительно к сферам деятельности.

Практическая работа № 3. Тема «Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг»

Цель работы – изучение теории и практики предоставления услуг, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, а также собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать услуги:

1. Бытовые.
2. Пассажирского транспорта.
3. Связи.
4. Жилищно-коммунальные.
5. Учреждений культуры.
6. Физической культуры и спорта.
7. Медицинские.

8. Правового характера.
9. Банков.
10. В системе образования.
11. Торговли и общественного питания.

Практическая работа № 4. Тема «Выбор форм обслуживания потребителей в стационарных условиях. Оценка удовлетворенности потребителей услугами.

Система договоренностей»

Цель работы – изучение обслуживания потребителей, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, конкретную документацию и задачи-ситуации, охарактеризовать:

Формы обслуживания.

1. В стационарных условиях.
2. С выездом на дом.
3. Бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя.
4. С использованием обменных фондов товаров.

Технологию стационарного сервиса.

1. Обслуживание специалистом по сервису.
2. Самообслуживание.

Ответную реакцию на услуги.

1. Отсутствие жалоб.
2. Отсутствие претензий о нарушениях потребительских прав.
3. Отсутствие судебных исковых заявлений.

4. Применение показателей результативности услуги (выборка, лабораторные методы).

Конкретную документацию (договор, квитанцию и т.д.).

1. Наименование, местонахождение исполнителя.
2. Вид услуги
3. Цена услуги.
4. Используемые материалы.
5. Отметка об оплате потребителем.
6. Дата приема и исполнения заказа.
7. Гарантийные сроки.
8. Специфика услуг.
9. Должность и подпись лица, принявшего заказ; подпись потребителя, сдавшего заказ.

Практическая работа № 5. Тема «Определение качества сервисных услуг»

Цель работы – познакомиться с характеристиками качества сервисных услуг.

Задание и методика выполнения – используя конкретную документацию, обсудить вопросы:

1. Своевременность.
2. Скорость.
3. Комфортность.
4. Этика.
5. Эстетика.
6. Комплексность.
7. Информативность.
8. Достоверность.
9. Доступность.
10. Безопасность.
11. Экологичность.

Практическая работа № 6. «Туристские, экскурсионные, санаторно-оздоровительные

услуги. Формирование и продвижение новых туристских услуг»

Занятие предполагает обсуждение и защиту работы с использованием технологий интерактивного обучения (работа в малых группах, дискуссия).

Цель работы – проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения – используя конкретную документацию и сайты туроператоров и турагентов, лечебно-оздоровительных учреждений, охарактеризовать:

1. Социально-культурные услуги (характеристики).
2. Туристские услуги.
3. Экскурсионные услуги (цель экскурсии, организация работ).
4. Санаторно-оздоровительные услуги (комплекс услуг).
5. Формирование новых туристских услуг (услуги по организации проживания, питания туристов; проведения мероприятий; услуги гидов-переводчиков; комплекс услуг / туристический продукт; дополнительные услуги).
6. Продвижение новых туристских услуг (комплекс услуг / туристический продукт, отдельные услуги, дополнительные услуги, изучение общественного мнения, работа с внешними целевыми аудиториями, формирование позитивного мнения о конкретных услугах).

Вопросы для обсуждения на семинаре

Семинар № 1. Тема «Услуги в современной экономике и их особенности как товара»

Вопросы для обсуждения:

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Сегментирование рынка услуг.

Рекомендуемая литература:

Семинар № 2. Тема «Направления современного сервиса»

Вопросы для обсуждения:

1. Основные подходы к осуществлению сервиса.
2. Принципы современного сервиса.
3. Тенденции современного сервиса.

Рекомендуемая литература:

Семинар № 3. Тема «Проблематика обслуживания в контактной зоне. Качество сервисных услуг и его показатели»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «контактной зоны».
2. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.
3. Профессионализм персонала.
4. Качество услуги.
5. Качество обслуживания.
6. Система показателей услуг.
7. Основные характеристики качества.

Рекомендуемая литература:

Семинар № 4. Тема «Специфика туристических услуг»

Вопросы для обсуждения:

1. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
2. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги.

Критерии оценки практической работы студента

Вид работы, структура работы	Баллы
Студент представил практическую работу, в которой выполнены все задания	5
Студент представил практическую работу, в которой не выполнены 3 задания	3
Студент представил практическую работу, в которой выполнено 1 задание	0

Критерии оценивания семинара

Вид работы, структура работы	Баллы
Студент выступил на семинаре, представил ответы на все вопросы семинарского занятия	5
Студент выступил на семинаре, не ответил на 2 вопроса семинара.	3
Студент не выступил на семинаре, не представил ответы в письменном или компьютерном видах на вопросы семинарского занятия	0

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Фурсов, В. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. Направление подготовки 430301 – Сервис. Профиль «Социально-культурный сервис». Бакалавриат [Электронный ресурс] / Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов, В. А. Фурсов .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2015 .— 148 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/578866>

Дополнительная литература:

2. Темный, Ю.В. Экономика туризма : учебник / Ю.В. Темный, Л.Р. Темная. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 448 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-279-03468-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63605>

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru//>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования WebofScience - <http://www.gpntb.ru>

Программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

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

<p align="center">Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</p>	<p align="center">Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</p>	<p align="center">Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</p>
<p>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p> <p>6. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: помещение № 817И (гуманитарный корпус)</p>	<p align="center">Аудитория № 812И</p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent</p> <p align="center">Аудитория № 704/1</p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры: Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo Монитор Acer AL1916W , Window Vista Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD<TFT,8ms, 1280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), Процессор In Win, Intel Core 2 Duo, Монитор Flatron 700, Процессор «Калмас», Монитор Samsung MJ17ASKN/EDC, Процессор «Intel Inside Pentium 4», клавиатура (4 шт.)</p> <p align="center">Абонемент №8 (читальный зал)</p> <p>Учебная мебель, компьютеры в сборе (системный блок Powercool\Ryzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-па USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5"- 3 шт.)</p> <p align="center">Помещение № 817И</p> <p>Мебель, учебно-наглядные пособия, мультимедиа-проекторы Mitsubishi XD208U, XGA, 3000 ANSI (4 шт.), мультимедиа-проектор Sanyo SU 70, ноутбуки Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent, нетбук Acere Machine SE ME250-01G16i Atom, (2 шт.), экраны на штативе 180x180 см Спектра (4 шт.)</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>