

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени
Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление сервисной деятельностью в сфере ЖКХ»**

Направление подготовки 38.04.10 Жилищное хозяйство
и коммунальная инфраструктура

Программа подготовки
«Управление жилищным хозяйством
и коммунальной инфраструктурой»

Квалификация (степень) выпускника – магистр

Форма обучения – очная

Год начала подготовки – 2024

Утверждена в составе ОПОП

Владикавказ, 2023

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление сервисной деятельностью в сфере ЖКХ» является углубление уровня освоения компетенций обучающегося в области организации и управления сервисными услугами в сфере ЖКХ.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура.

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы «Управление развитием жилищного хозяйства и модернизацией коммунальной инфраструктуры». Дисциплина является дисциплиной по выбору обучающегося.

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

Код и наименование компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-1. Способность анализировать информацию о деятельности по управлению объектами ЖКХ	ПК-1.1 Выбор нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность по управлению субъектами и объектами ЖКХ
	ПК-1.2 Сбор и систематизация информации о результатах деятельности субъекта ЖКХ
	ПК -1.3 Подготовка аналитических материалов о текущем состоянии объекта ЖКХ и деятельности по управлению объектами ЖКХ
	ПК -1.4 Проведение количественной и качественной оценки проектных характеристик и потребительских свойств объекта ЖКХ
	ПК -1.5 Оценка соответствия деятельности по управлению ЖКХ нормативно-правовым документам
ПК-4 Способность организовывать работы по обеспечению и реализации программ развития ЖКХ во взаимодействии с органами власти	ПК-4.1 Выбор целевых показателей стратегического развития жилищного фонда
	ПК-4.2 Составление проекта программы развития жилищного фонда
	ПК-4.3 Оценка потребности в финансовых ресурсах для реализации программ развития жилищного фонда

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК-1.1 Выбор нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность по управлению субъектами и объектами ЖКХ	Имеет навыки (основного уровня) выбора нормативной документацией в сфере ЖКХ

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК-1.2 Сбор и систематизация информации о результатах деятельности субъекта ЖКХ	Имеет навыки (основного уровня) сбора и систематизации информации о результатах деятельности субъекта ЖКХ
ПК -1.3 Подготовка аналитических материалов о текущем состоянии объекта ЖКХ и деятельности по управлению объектами ЖКХ	Знает подходы к обработке информации для подготовки аналитических материалов
ПК -1.4 Проведение количественной и качественной оценки проектных характеристик и потребительских свойств объекта ЖКХ	Имеет навыки (основного уровня) работы с оценкой количественных и качественных характеристик
ПК -1.5 Оценка соответствия деятельности по управлению ЖКХ нормативно-правовым документам	Имеет навыки (основного уровня) оценки соответствия деятельности по управлению ЖКХ нормативно-правовым документам
ПК-4.1 Выбор целевых показателей стратегического развития жилищного фонда	Знает целевые показатели стратегического развития жилищного фонда
ПК-4.2 Составление проекта программы развития жилищного фонда	Имеет навыки (основного уровня) работы с проектами программ развития
ПК-4.3 Оценка потребности в финансовых ресурсах для реализации программ развития жилищного фонда	Имеет навыки (основного уровня) оценки потребности в финансовых ресурсах для реализации программ развития жилищного фонда

Информация о формировании и контроле результатов обучения представлена в Фонде оценочных средств (Приложение 1).

3. Трудоемкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часов).

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Видами учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине могут являться.

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Л	Лекции
ЛР	Лабораторные работы
ПЗ	Практические занятия
КоП	Компьютерный практикум
КРП	Групповые и индивидуальные консультации по курсовым работам (курсовым проектам)

СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения
Контроль	Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося							Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости
			Л	ЛР	ПЗ	КоП	КРП	СР	Контроль	
1	Основы сервисного управления в сфере ЖКХ	1	8		16					<i>Контрольная работа р.1-2, домашнее задание р.1-2</i>
2	Процессный подход в управлении качеством жилищно-коммунальных услуг	1	8		16			33	27	
	Итого:	1	16		32			33	27	<i>зачет</i>

4. Содержание дисциплины, структурированное по видам учебных занятий и разделам

При проведении аудиторных учебных занятий предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости:

- В рамках практических занятий предусмотрено выполнение обучающимися контрольной работы.

4.1 Лекции

№	Наименование раздела дисциплины	Тема и содержание лекций
1	Основы сервисного управления в сфере ЖКХ	Сервисная деятельность в сфере ЖКХ: основные понятия и определения, классификация сервисных услуг. Основные принципы, функции и задачи сервиса. Рынок сервисных услуг. Модели и методы обслуживания потребителей. Методы планирования сервисной деятельности. Показатели эффективности сервисной деятельности предприятий ЖКХ, их анализ. Методы оценки эффективности предприятий сферы сервиса
2	Процессный подход в управлении качеством жилищно-коммунальных услуг	Системный, процессный и ситуационные подходы в управлении предприятием ЖКХ. Понятие и свойства бизнес-процесса. Система бизнес-процессов предприятий ЖКХ; классификация бизнес-процессов. Идентификация системы бизнес-процессов. Международные стандарты бизнес-процессов. Процессный подход в бизнес-деятельности жилищных и ресурсоснабжающих организаций. Принципы построения системы управления бизнес-процессами (СУБП). Методы управления бизнес-процессами (УБП). Инструменты моделирования и анализа бизнес-процессов. Стратегическое планирование и контроллинг на основе сбалансированной системы показателей. Методы оценки и анализа бизнес-процессов, затрат предприятий.

4.2 Лабораторные работы

Не предусмотрено учебным планом

4.3 Практические занятия

№	Наименование раздела дисциплины	Тема и содержание лекций
1	Основы сервисного управления в сфере ЖКХ	Сервисная деятельность в сфере ЖКХ: основные понятия и определения, классификация сервисных услуг. Основные принципы, функции и задачи сервиса. Рынок сервисных услуг. Сервисный договор. Модели и методы обслуживания потребителей. Влияние различных факторов на развитие сервисной деятельности в системе ЖКХ. Экономические, организационные и производственные аспекты сервисной деятельности в системе ЖКХ. Области сервисной деятельности в сфере ЖКХ (Энергосервис, иные). Нормативно-правовая база в сфере сервисного управления в ЖКХ. Стандарты качества, безопасности услуг. Система массового обслуживания в рамках жилищно-коммунального комплекса. Методы планирования сервисной деятельности. Показатели эффективности сервисной деятельности предприятий ЖКХ, их анализ. Методы оценки эффективности предприятий сферы сервиса.
2	Процессный подход в управлении качеством жилищно-коммунальных услуг	Процессный подход к управлению. Особенности процессного подхода. Механизм внедрения процессного подхода в ЖКХ. Основные этапы при построении проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации сферы ЖКХ. Основные сложности при построении проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации. Структура системы стратегического, тактического и оперативного контроллинга бизнес-процессов предприятия ЖКХ. Структура системы планирования бизнес-процессов предприятия ЖКХ. Оценка и анализ эффективности бизнес-процессов.

4.4 Компьютерные практикумы

Не предусмотрено учебным планом

4.5 Групповые и индивидуальные консультации по курсовым работам (курсовым проектам)

Не предусмотрено учебным планом

4.6 Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения

Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения включает в себя:

- самостоятельную подготовку к учебным занятиям, включая подготовку к аудиторным формам текущего контроля успеваемости;
- выполнение домашнего задания;
- самостоятельную подготовку к промежуточной аттестации.

В таблице указаны темы для самостоятельного изучения обучающимся:

№	Наименование раздела дисциплины	Темы для самостоятельного изучения
1	Основы сервисного управления в сфере	1. Темы для самостоятельного изучения соответствуют темам

	ЖКХ	аудиторных учебных занятий. 2. Дополнительное изучение теоретических вопросов по темам: Нормативно-правовая база предоставления жилищно-коммунальных услуг. Основные положения Жилищного Кодекса РФ. Специфика управления жилищно-коммунальным хозяйством на территории РФ. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Государственно-частное партнерство и муниципально-частное партнерство в ЖКХ. Реформы жилищно-коммунального хозяйства.
2	Процессный подход в управлении качеством жилищно-коммунальных услуг	1. Темы для самостоятельного изучения соответствуют темам аудиторных учебных занятий. 2. Дополнительное изучение теоретических вопросов по темам: Анализ технических систем ЖКХ. Оценка качества и безопасности услуг в ЖКХ. Использование автоматизации процессов управления жилыми комплексами. Организация повышения уровня качества предоставляемых услуг.

4.7 Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации

Работа обучающегося в период промежуточной аттестации включает в себя подготовку к формам промежуточной аттестации (к зачету), а также саму промежуточную аттестацию.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Фонд оценочных средств по дисциплине приведён в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации, а также текущего контроля по дисциплине хранятся на кафедре (структурном подразделении), ответственной за преподавание данной дисциплины.

6. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины

Основные принципы осуществления учебной работы обучающихся изложены в локальных нормативных актах, определяющих порядок организации контактной работы и порядок самостоятельной работы обучающихся. Организация учебной работы обучающихся на аудиторных учебных занятиях осуществляется в соответствии с п. 3.

6.1 Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов для освоения дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать учебные издания и учебно-методические материалы, имеющиеся в научно-технической библиотеке НИУ МГСУ и/или размещённые в Электронных библиотечных системах.

Актуальный перечень учебных изданий и учебно-методических материалов представлен в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются профессиональные базы данных и информационных справочных систем, перечень которых указан в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины.

6.3 Перечень материально-технического, программного обеспечения освоения дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в Приложении 4 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оценивание формирования компетенций производится на основе показателей оценивания, указанных в п.2. рабочей программы и в п.1.1 ФОС.

Связь компетенций, индикаторов достижения компетенций и показателей оценивания приведена в п.2 рабочей программы.

1.1. Описание формирования и контроля показателей оценивания

Оценивание уровня освоения обучающимся компетенций осуществляется с помощью форм промежуточной аттестации и текущего контроля. Формы промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости по дисциплине, с помощью которых производится оценивание, указаны в учебном плане и в п.3 рабочей программы.

В таблице приведена информация о формировании результатов обучения по дисциплине разделами дисциплины, а также о контроле показателей оценивания компетенций формами оценивания.

Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)	Номера разделов дисциплины	Формы оценивания (формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости)
Имеет навыки (основного уровня) выбора нормативной документацией в сфере ЖКХ	1,2	зачет Домашнее задание Контрольная работа
Имеет навыки (основного уровня) сбора и систематизации информации о результатах деятельности субъекта ЖКХ	1	Домашнее задание зачет
Знает подходы к обработке информации для подготовки аналитических материалов	2	Домашнее задание
Имеет навыки (основного уровня) работы с оценкой	2	Домашнее задание

количественных и качественных характеристик		
Имеет навыки (основного уровня) оценки соответствия деятельности по управлению ЖКХ нормативно-правовым документам	2	зачет Контрольная работа Домашнее задание
Знает целевые показатели стратегического развития жилищного фонда	2	м и До ашнее задан е
Имеет навыки (основного уровня) работы с проектами программ развития	2	м и До ашнее задан е
Имеет навыки (основного уровня) оценки потребности в финансовых ресурсах для реализации программ развития жилищного фонда	2	зачет Контрольная работа Домашнее задание

1.2. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При проведении промежуточной аттестации в форме зачёта используется шкала оценивания: «Не зачтено», «Зачтено».

Показателями оценивания являются знания и навыки обучающегося, полученные при изучении дисциплины.

Критериями оценивания достижения показателей являются:

Показатель оценивания	Критерий оценивания
Знания	Знание терминов и определений, понятий
	Знание основных закономерностей и соотношений, принципов
	Объём освоенного материала, усвоение всех дидактических единиц (разделов)
	Полнота ответов на проверочные вопросы
	Правильность ответов на вопросы
	Чёткость изложения и интерпретации знаний
Навыки основного уровня	Навыки выбора методик выполнения заданий
	Навыки выполнения заданий различной сложности
	Навыки самопроверки. Качество сформированных навыков
	Навыки анализа результатов выполнения заданий, решения задач
	Навыки представления результатов решения задач
	Навыки обоснования выполнения заданий
	Быстрота выполнения заданий
	Самостоятельность в выполнении заданий
	Результативность (качество) выполнения заданий

2. Типовые контрольные задания для оценивания формирования компетенций

2.1. Промежуточная аттестация

2.1.1. Промежуточная аттестация в форме экзамена, дифференцированного зачета (зачета с оценкой), зачета

Форма(ы) промежуточной аттестации:

- зачет

Перечень типовых вопросов/заданий для проведения зачёта в 1 семестре (очная форма обучения):

№	Наименование раздела дисциплины	Типовые вопросы/задания
1	Основы сервисного управления в	1. Основные понятия и определения, классификация сервисных

	сфере ЖКХ	<ul style="list-style-type: none"> услуг. 2. Основные принципы, функции и задачи сервиса. 3. Рынок сервисных услуг. Условия и факторы, определяющие рынки сервисных услуг. 4. Модели и методы обслуживания потребителей. 5. Влияние различных факторов на развитие сервисной деятельности в системе ЖКХ. 6. Экономические аспекты сервисной деятельности в системе ЖКХ 7. Организационные аспекты сервисной деятельности в системе ЖКХ 8. Производственные аспекты сервисной деятельности в системе ЖКХ. 9. Области сервисной деятельности в сфере ЖКХ (Энергосервис, иные). Их особенности. 10. Нормативно-правовая база в сфере сервисного управления в ЖКХ. 11. Стандарты качества, безопасности услуг. 12. Система массового обслуживания в рамках жилищно-коммунального комплекса. 13. Методы планирования сервисной деятельности. 14. Показатели эффективности сервисной деятельности предприятий ЖКХ, их анализ. 15. Методы оценки эффективности предприятий сферы сервиса.
2	Процессный подход в управлении качеством жилищно-коммунальных услуг	<ul style="list-style-type: none"> 1. Системный, процессный и ситуационные подходы в управлении предприятием ЖКХ. 2. Особенности процессного подхода. Понятие и определение бизнес-процесса. 3. Свойства бизнес-процесса. Что включает в себя система бизнес-процессов предприятия? 4. Принципы построения системы управления бизнес-процессами (СУБП) 5. Механизм внедрения процессного подхода в ЖКХ. 6. Основные этапы при построении проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации сферы ЖКХ. 7. Основные сложности при построении проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации. 8. Анализ бизнес-процессов на основе моделей 9. Стандарты качества в жилищно-коммунальной сфере. 10. Модель мониторинга системы качества и оценки для организаций ЖКХ. 11. Показатели качества эксплуатации МКД. 12. Управление качеством жилой среды. 13. Структура системы стратегического, тактического и оперативного контроллинга бизнес-процессов предприятия ЖКХ. 14. Структура системы планирования бизнес-процессов предприятия ЖКХ. 15. Оценка и анализ эффективности бизнес-процессов.

2.1.2. Промежуточная аттестация в форме защиты курсовой работы (курсового проекта)

Не предусмотрено учебным планом

2.2. Текущий контроль

2.2.1. Перечень форм текущего контроля:

- контрольная работа;
- домашнее задание;

2.2.2. Типовые контрольные задания форм текущего контроля:

Тема контрольной работы:

Контрольная работа: «Сервисное управление в сфере ЖКХ»

Примерные вопросы для контрольной работы:

1. Дайте определения термина «сервисная деятельность»
2. Классификация услуг в сфере ЖКХ.
3. Структура взаимоотношений в сфере сервисной деятельности.
4. Что такое сервисный договор? Для чего он нужен?
5. Перечислите основные методы планирования деятельности предприятия ЖКХ.
6. Факторы развития сервисной деятельности в системе ЖКХ
7. Перечислите основные организационные и экономические аспекты сервисной деятельности
8. Перечислите основные производственные аспекты управления сервисной деятельностью в сфере ЖКХ.
9. Перечислите достоинства и недостатки в работе предприятий ЖКХ в сфере сервиса в России.
10. Предложения по улучшению качества предоставляемых сервисных услуг в сфере ЖКХ.

Домашнее задание

Тема: Мониторинг качества услуг по эксплуатации жилого комплекса, расположенного по адресу: XXX

Состав задания.

Провести оценку качества эксплуатации объектов жилищного фонда. Дать рекомендации по улучшению качества эксплуатации жилого комплекса на основании полученных результатов.

Вариант назначается исходя из адреса объекта, выбранного обучающимся.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура проведения промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости регламентируется локальным нормативным актом, определяющим порядок осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

3.1. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме экзамена и/или дифференцированного зачета (зачета с оценкой)

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) не проводится

3.2. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме зачета

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме зачета проводится в 1 семестре.

Используются критерии и шкала оценивания, указанные в п.1.2. Оценка выставляется преподавателем интегрально по всем показателям и критериям оценивания.

Ниже приведены правила оценивания формирования компетенций по показателю оценивания «Знания».

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка
---------------------	---------------------------

	Не зачтено	Зачтено
Знание терминов и определений, понятий	Не знает терминов и определений	Знает термины и определения
Знание основных закономерностей и соотношений, принципов	Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	Знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний
Объём освоенного материала, усвоение всех дидактических единиц (разделов)	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает материал дисциплины
Полнота ответов на проверочные вопросы	Не даёт ответы на большинство вопросов	Даёт ответы на большинство вопросов
Правильность ответов на вопросы	Допускает грубые ошибки при изложении ответа на вопрос	Не допускает ошибок при изложении ответа на вопрос
Чёткость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания в логической последовательности
	Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Верно излагает и интерпретирует знания

Ниже приведены правила оценивания формирования компетенций по показателю оценивания «Навыки основного уровня».

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка	
	Не зачтено	Зачтено
Навыки выбора методик выполнения заданий	Не может выбрать методику выполнения заданий	Может выбрать методику выполнения заданий
Навыки выполнения заданий различной сложности	Не имеет навыков выполнения учебных заданий	Имеет навыки выполнения учебных заданий
Навыки самопроверки. Качество сформированных навыков	Допускает грубые ошибки при выполнении заданий, нарушающие логику решения задач	Не допускает ошибки при выполнении заданий
Навыки анализа результатов выполнения заданий, решения задач	Делает некорректные выводы	Делает корректные выводы
Навыки представления результатов решения задач	Не может проиллюстрировать решение задачи поясняющими схемами, рисунками	Иллюстрирует решение задачи поясняющими схемами, рисунками
Навыки обоснования выполнения заданий	Не может обосновать алгоритм выполнения заданий	Обосновывает алгоритм выполнения заданий
Быстрота выполнения заданий	Не выполняет задания или выполняет их очень медленно, не достигая поставленных задач	Выполняет задания в поставленные сроки
Самостоятельность в выполнении заданий	Не может самостоятельно планировать и выполнять задания	Планирование и выполнение заданий осуществляет самостоятельно

Результативность (качество) выполнения заданий	Выполняет задания некачественно	Выполняет задания с достаточным уровнем качества
--	------------------------------------	---

3.3. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме защиты курсовой работы (курсового проекта)

Не предусмотрено учебным планом.

Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц	
1	Экономика и управление жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] : учебник для студентов образовательных учреждений высшего образования, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 "Экономика", 38.03.10 "Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (уровень бакалавриата), 38.04.10 "Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (уровень магистратуры), 38.06.01 "Экономика" (уровень подготовки кадров высшей квалификации) / под ред.: П. Г. Грабового, А. Н. Кирилловой ; Нац. исслед. Моск. гос. строит. ун-т. - Москва : АСВ ; Просветитель, 2018. - 669 с. : ил., цв. ил., табл. - Библиогр.: с. 646-663 (256 назв.). - ISBN 978-5-4323-0292-2	

Электронные учебные издания в электронно-библиотечных системах (ЭБС):

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
1	Ермолаев, Е. Е. Управление жилищно-коммунальным комплексом : учебно-методическое пособие / Е. Е. Ермолаев, М. Ф. Хайруллин. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — ISBN 978-5-9585-0689-7	http://www.iprbookshop.ru/62899.html
2	Сайманова, О. Г. Организация содержания, ремонта и модернизации объектов жилищно-коммунального комплекса : учебно-методическое пособие / О. Г. Сайманова. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 70 с ISBN 978-5-9585-0683-5	http://www.iprbookshop.ru/62892.html

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Наименование	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?
Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/

