

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан факультета экономики



В.С. Отто

«30» августа 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»

Уровень основной профессиональной образовательной программы: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: «Сервис в сфере консалтинговых и деловых услуг»

Форма обучения: заочная

Срок освоения ОПОП: нормативный (4 года, 6 месяцев)

Факультет экономики

Кафедра теоретической экономики

Рязань, 2019

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения учебной дисциплины **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса** является формирование у студентов компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса, решения проблем сервисного обслуживания клиентов, оптимизации управления качеством услуг, организации оплаты труда, методики расчета плановых показателей деятельности, особенности бизнес-планирования в сфере услуг, а также получения теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности предприятий сервиса

### **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА**

**2.1.** Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока1 Б.1.В.06 по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

**2.2.** Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Экономика и предпринимательство;
- Экономика фирмы
- Маркетинг.

**2.3.** Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной дисциплиной:

- Логистика
- ГИА

## 2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных (УК):

| № п/п | Код и содержание компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине<br>В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:  |  |  |
|-------|--|--|--|--|--|
|       |  |  | Знать  | Уметь  | Владеть (навыками)   |
| 1     | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
| 1.    | УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы их решения и ожидаемые результаты в рамках проектной деятельности.                                | организацию и планирование процессов сервиса с учетом требований потребителя; основные экономические показатели, характеризующие деятельность предприятия; | формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах;  | навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе;       |
|       |  | УК-2.2. Анализирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм.  | основные виды ресурсов, необходимых для организации деятельности предприятий сервиса   | организовывать деятельность предприятия сервиса в условиях имеющихся ресурсов  | приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг; |
|       |  | УК-2.3. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач. | принципы управления трудовым коллективом на предприятиях сервиса   | использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности | общими закономерностями экономической организации производства                                       |

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы  | Всего часов | Семестр    |            |            |
|---|-------------|------------|------------|------------|
|   |             | Зз         | Зл         |            |
|   |             | часов      | часов      |            |
| 1   | 2           | 3          | 4          |            |
| <b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b> | 28          | 10         | 18         |            |
| В том числе:  | -           | -          |            |            |
| Лекции (Л)  | 12          | 4          | 8          |            |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)   | 16          | 6          | 10         |            |
| Лабораторные работы (ЛР)  |             |            |            |            |
| Иные виды занятий   |             |            |            |            |
| <b>2. Самостоятельная работа студента (всего)</b>   | <b>211</b>  | <b>94</b>  | <b>117</b> |            |
| Изучение и конспектирование литературы  | 65          | 34         | 31         |            |
| Подготовка рефератов  | 30          | 20         | 10         |            |
| Выполнение заданий при подготовке к тестированию  | 40          | 20         | 20         |            |
| Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям                                    | 20          | 10         | 10         |            |
| Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач                              | 20          | 10         | 10         |            |
| <b>3. Курсовая работа (при наличии)</b>   | <b>КП</b>   |            |            |            |
|   | <b>КР</b>   | <b>36</b>  | <b>36</b>  |            |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>   | зачет (З),  | <b>3</b>   | <b>3</b>   | -          |
|   |             | <b>4</b>   | <b>4</b>   |            |
|   | экзамен (Э) | <b>Э</b>   | -          | <b>Э</b>   |
|   |             | <b>9</b>   |            | <b>9</b>   |
|   |             |            |            |            |
| <b>ИТОГО: общая трудоемкость</b>  | часов       | <b>252</b> | <b>108</b> | <b>144</b> |
|   | зач. ед.    | <b>7</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>   |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержание разделов дисциплины

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины                                  | Содержание раздела в дидактических единицах   |
|------------|-----------|--|---|
| 1          | 2         | 3  | 4   |
| 3з         | 1         | Организация и управление процессом оказания услуг                        | Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени  |
| 3з         | 2         | Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики | Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия  |
| 3з         | 3         | Организация производства на предприятиях сервиса                         | Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.   |
| 3з         | 4         | Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса            | Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя   |
| 3л         | 5         | Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса           | Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции  |
| 3л         | 6         | Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса        | Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате   |
| 3л         | 7         | Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса    | Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства  |
| 3л         | 8         | Основы планирования на предприятии                                       | Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия |
| 3л         | 9         | Основы бизнес-   | Задачи и функции бизнес-плана предприятия.  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | планирования на предприятиях сферы услуг | Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. производственная программа. Организационный и финансовый план |
|--|--|---|

2.2 Лабораторный практикум не предусмотрен.

2.3

2.4 Примерная тематика Курсовых работ

Семестр № \_Зл\_

1. Нормативно-правовая основа планирования численности персонала в деятельности предприятия сервиса.

2. Ценовая политика предприятия сервиса

3. Качество в индустрии услуг и стандарты обслуживания

4. Продвижение в комплексе маркетинга услуг

5. Влияние рекламы на поведение потребителей организации сферы услуг

6. Типология организационных структур управления предприятия сервиса: их преимущества, недостатки и особенности применения

7. Роль коллектива в создании имиджа фирмы

8. Особенности поведения потребителя на рынке услуг

9. Предприятие сервиса как клиентоориентированная организация

10. Внутренний маркетинг в организациях сферы услуг

11. Рынок труда и взаимоотношения работодателей с наемными рабочими

12. Особенности мотивации и стимулирования труда управленческого персонала

13. Нормирование труда

14. Клиентская лояльность и маркетинг взаимоотношений

15. Управление этапами жизненного цикла услуг

16. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания

17. Мотивация как функция сервисного менеджмента

18. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса

19. Организация маркетинговых исследований на предприятии сервиса.

20. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции.

21. Прогнозирование спроса на услуги как основа развития прогнозирования в сфере сервиса.

22. Качество организации обслуживания как основной фактор конкурентоспособности предприятий сервиса.

23. Анализ и стратегическое планирование коммерческой деятельности предприятий сервиса.

24. Коммерческие инновации в сфере сервиса.

25. Мотивация труда на предприятиях сервиса

26. Планирование заработной платы

27. Стандартизация и сертификация услуг

28. Планирование рекламной деятельности

29. Теоретические аспекты ценообразования на предприятиях сервиса

30. Перспективные направления развития сервисных услуг

31. Оценка уровня удовлетворенности клиентов

32. Факторы и пути повышения производительности труда

33. Планирование персонала на предприятии сервиса
34. Особенности жизненного цикла услуги
35. Способы формирования потребительского спроса
36. Прогрессивные формы обслуживания потребителей услуг
37. Ценовая политика в сервисной деятельности и пути ее совершенствования
38. Трудовые ресурсы и организация труда на предприятии сервиса
39. Планирование ассортиментной политики предприятия сервиса
40. Совершенствование методов продвижения и стимулирования услуг
41. Продвижение в комплексе маркетинга сферы услуг
42. Оплата труда в сфере услуг
43. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности
44. Характеристики рисков при организации сервисных услуг
45. Методы учета затрат и калькулирования себестоимости. Системы учета затрат
46. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса
47. Потребительский рынок услуг, показатели его оценки
48. Труд как фактор производства. Спрос и предложение на рынке труда

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 211 часов. Видами СРС являются:

- Изучение и конспектирование литературы
  - Подготовка рефератов
  - Выполнение заданий при подготовке к тестированию
  - Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям
  - Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач
  - Подготовка курсовой работы
- Формы текущего контроля:
- собеседование;
  - подготовка и защита рефератов;
  - тестирование.

### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

*(см. Фонд оценочных средств)*

**4.1.** Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине *(не применяется)*.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Основная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год  |
|-------|--|
| 1     | 2  |
| 1     | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Секвойя, 2017. – 138 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037</a> (дата обращения: 30.04.2020). – Библиогр.: с. 119-120. – Текст : электронный. |
|       | Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 244 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495811">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495811</a> (дата обращения: 30.04.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст : электронный.                              |

### 5.2. Дополнительная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год   |
|-------|---|
| 1     | 2   |
| 1     | Козлова, Т.В. Организация и планирование производства [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Т.В. Козлова. - М.: Евразийский открытый институт, 2012. - 195 с. - Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90825">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90825</a> (дата обращения: 30.04.2020).   |
| 2     | Курочкин, В.Н. Организация, нормирование и оплата труда [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Н. Курочкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 234 с. - Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=254126">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=254126</a> (дата обращения: 30.04.2020).   |
| 3     | Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 164 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480954">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480954</a> (дата обращения: 30.04.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный. |

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- 1 Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 30.04.2020).
- 2 Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio/>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).



- 3 Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
- 4 Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
- 5 Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
- 6 Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 30.04.2020).
- 7 Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс] : федеральный образовательный портал. – Режим доступа: <http://ecsosman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
- 8 Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).

#### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] : бизнес-портал – Режим доступа: <http://www.aup.ru/> , свободный (дата обращения: 30.04.2020).
2. Малый бизнес: бизнес-планы и руководства по открытию своего бизнеса [Электронный ресурс] : бизнес-портал. - Режим доступа: <http://www.openbusiness.ru/> , свободный (дата обращения: 30.04.2020).
3. Сервис PLUS [Электронный ресурс] : сайт научного журнала // Philosophy.ru : философский портал. – Режим доступа: <http://www.philosophy.ru> , свободный (дата обращения: 30.04.2020).
4. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс] : сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/> , свободный (дата обращения: 30.04.2020).
5. Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии [Электронный ресурс] : ежеквартальное научно-техническое издание // Санкт-Петербургский государственный экономический университет. – Режим доступа: <http://unecon.ru/izdaniya/teoriya-i-praktika-servisa> , свободный (дата обращения: 30.04.2020).
6. Техничко-технологические проблемы сервиса [Электронный ресурс] : ежеквартальное научно-техническое издание // Санкт-Петербургский государственный экономический университет. – Режим доступа: <http://service.in.spb.ru/tekhniko-tekhnologicheskie-problemy-servisa> , свободный (дата обращения: 30.04.2020).

7. Экономика и управление на предприятиях [Электронный ресурс] : научно-образовательный портал. – Режим доступа: <http://eup.ru> , свободный (дата обращения: 30.04.2020).

### 5.5. Периодические издания

- 1 Культура: управление, экономика, право: научно-практический и информационный журнал / издатель : Издательская группа «Юрист». – 2003
- 2 Российский экономический журнал : журнал / изд. Академия менеджмента и бизнес-администрирования ; гл. ред. А.Ю. Мелентьев ; учред. ЗАО "ЭЖ МЕДИА". – Москва : Академия МБА, 2019. – № 3. – 128 с. – Режим доступа: по подписке.
- 3 Экономическая политика : журнал / гл. ред. В.А. Мау. – Москва : Экономическая политика - - Режим доступа: по подписке. – [http://biblioclub.ru/index.php?page=journal\\_red&jid=495263](http://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=495263)

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук. Два компьютерных класса. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

| Вид учебных занятий         | Организация деятельности студента   |
|-----------------------------|---|
| <b>Лекции</b>               | Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям: маркетинг, сегментация рынка, позиционирование, имидж, маркетинговые исследования, качество, конкурентоспособность, коммуникации, ценообразование. |
| <b>Практические занятия</b> | Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Контрольная работа/ индивидуальные задания</b> | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.   |
| <b>Подготовка к зачету/экзамену</b>               | При подготовке к зачету/экзамену необходимо ориентироваться на конспекты, рекомендуемую литературу и др.   |
| <b>Курсовая работа/Реферат/ доклад</b>            | <p><i>Курсовая работа:</i> Подготовка начинается с выбора темы, составления плана, продумывания структуры и содержания курсовой работы. Поиск литературы и составление библиографии, использование не менее 15 источников, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранной теме курсовой работы.</p> <p><i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.</p> <p><i>Доклад:</i> Подготовка начинается с составления плана, продумывания структуры и содержания доклада. Поиск литературы (не менее 10 источников), изучение подобранной информации, для выбора наиболее интересного и важного материала. Доклад должен быть кратким, но информативным сообщением о сути рассматриваемого вопроса, различных мнениях об изучаемом предмете. В некоторых случаях допускается изложение собственной точки зрения студента в рамках изучаемой проблематики.</p> |

## **8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

1. Операционная система Windows Professional 7 (Подписка Dream Spark договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №02-ЗК-2019 от 15.04.2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений Fast Stone Image Viewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDFридер Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);
7. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
8. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
9. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО)