

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В16 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составил:

Д.В. Жаворонков, канд. соц. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента


_____ подпись

Рабочая программа дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «31» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) М.Ю. Беликов


_____ подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «31» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) М.Ю. Беликов


_____ подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета, протокол № 9-17 от «9» июня 2017 г.,

Председатель УМК факультета А.В. Погорелов


_____ подпись

Рецензенты:

1. Кочергин А.А. – заместитель руководителя программной дирекции ГУП КК «ТРК НТК», г. Краснодар.

2. Студеникина Е. С., канд. соц. наук, доцент кафедры социологии Кубанского государственного университета

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи освоения дисциплины	4
1.1 Цели дисциплины	4
1.2 Задачи дисциплины	4
1.3 Место дисциплины в структуре ООП ВПО	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2 Структура и содержание дисциплины.....	5
2.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ.....	5
2.2 Структура дисциплины	5
2.3 Содержание разделов дисциплины.....	6
2.3.1 Занятия лекционного типа	6
2.3.2 Занятия семинарского типа	7
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	8
3 Образовательные технологии.....	9
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	9
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации	9
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации	19
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	10
5.1 Основная литература.....	10
5.2 Дополнительная литература	10
5.3 Периодические издания	11
5.4 Методические указания и материалы по видам занятий.....	11
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	11
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	11
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	16
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.....	16
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	16

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование у студентов комплекса знаний об основах проектирования гостиничной деятельности и ее осуществления.

1.2 Задачи дисциплины – ознакомить студентов с современными методами проектирования гостиничной деятельности; ознакомить и проанализировать зарубежный и отечественный опыт гостиничной деятельности; дать сведения о нормативно-технической базе проектирования гостиничной деятельности и технических регламентах; развить навыки анализа использования стандартов в гостиничной деятельности; развить навыки применения профессиональных стандартов и технологий гостиничной деятельности.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование гостиничной деятельности» относится к дисциплинам вариативной учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Преподавание дисциплины опирается на знания, полученные на предыдущих уровнях образования. В полной мере используется мировоззренческая и методологическая подготовка студентов по направлению «Гостиничное дело». Предполагаются устойчивые знания по следующим дисциплинам: «Организация гостиничного дела», «Технологии гостиничной деятельности», «Основы гостеприимства».

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

Изучение учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-12.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности»

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	- теоретические основы проектирования; - принципы проектирования средств размещения; - планировочную организацию средств размещения с учётом применения новых технологий;	использовать терминологический аппарат дисциплины	- полученными теоретическими знаниями в области знаний дисциплины; - навыками технической эксплуатации помещений средств размещения;
2	ПК-12	готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования	– теоретические знания по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности»; – понятийно-терминологический аппарат, применяемый при изучении дисциплины	– применять полученные знания в профессиональной деятельности;	навыками теоретических основ проектирования процессов гостиниц и других средств размещения с учётом применения новых технологий.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач. ед. (180 час), их распределение по видам работ представлено в таблице 2 .

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр
			6
Контактная работа, в том числе		58,3	58,3
Аудиторные занятия (всего):		48	48
Занятия лекционного типа		16	16
Занятия семинарского типа (практические занятия)		32	32
Иная контактная работа:		10,3	10,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		10	10
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, том числе:		86	86
Проработка учебного (теоретического) материала		30	30
Выполнение практических работ		30	30
Подготовка к текущему контролю		26	26
Контроль:			
Подготовка к экзамену		35,7	35,7
Общая трудоёмкость	час.	180	180
	в том числе контактная работа	58,3	58,3
	зач. ед	5	5

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	6
1	Гостиничный продукт, его виды и особенности. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения.	16	2	4	10
2	Организационная структура гостиничных предприятий. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства.	16	2	4	10
3	Квалификационные требования к персоналу гостиничного предприятия	18	2	4	12
4	Характеристика здания гостиницы.	16	2	4	10
5	Организация управления в гостиничном деле.	18	2	4	12
6	Нормативно-техническая документация проектирования и строительства.	16	2	4	10
7	Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.	18	2	4	12
8	Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.	16	2	4	10
<i>Итого по дисциплине:</i>			16	32	86

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Гостиничный продукт, его виды и особенности. Системы классификаций и типология гостиниц.	Гостиница. Номер. Койко-место. Коллективные средства размещения. Специализированные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Удобства обслуживания. Уровень сервиса. Имидж гостиницы. Цена. Качество гостиничных услуг. Системы классификаций гостиниц. Типология гостиниц и других средств размещения.	И
2	Организационная структура гостиничных предприятий. Службы и отделы гостиничных предприятий	Гостиничные услуги. Структура гостиничного предприятия. Управляющий гостиницей. Служба приема и регистрации. Административно-хозяйственная (кастелянская) служба. Служба безопасности. Служба управления номерным фондом. Служба бронирования. Служба портье. Служба приема гостей. Служба горничных.	И
3	Квалификационные требования к персоналу гостиницы	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц. Порядок работы сотрудников. Права и обязанности клиентов и обслуживающего персонала.	Л
4	Характеристика здания гостиницы.	Строительство и реконструкция здания гостиницы. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц. Фирменный стиль гостиницы. Состав помещений гостиницы.	И
5	Организация управления в гостиничном деле.	Организационная структура управления гостиницей. Модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве. Гостиничная концепция как форма организации гостиничного бизнеса. Франшизные цепи. Международные гостиничные цепи в России.	И
6	Нормативно-техническая документация	Виды нормативных документов. Область применения.	И
7	Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.	Проектные работы. Проект. Состав предпроектных работ. Виды проектов. Принципы проектирования. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Особенности проектирования участка гостиничного предприятия. Объемно-планировочные решения зданий гостиниц. Планировочная организация жилого этажа и номера гостиницы. Особенности проектирования внутреннего пространства номера.	Л
8	Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.	Порядок ввода зданий и сооружений в эксплуатацию. Срок службы здания. Система планово-предупредительного ремонта. Конструктивные элементы здания.	Л
Примечание: Л – лекция-дискуссия, И – информационная лекция			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Гостиничный продукт, его виды и особенности. Системы классификаций и типология гостиниц.	Гостиница. Номер. Койко-место. Коллективные средства размещения. Специализированные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Удобства обслуживания. Уровень сервиса. Имидж гостиницы. Цена. Качество гостиничных услуг. Системы классификаций гостиниц. Типология гостиниц и других средств размещения.	У
2	Организационная структура гостиничных предприятий. Службы и отделы гостиничных предприятий	Гостиничные услуги. Структура гостиничного предприятия. Управляющий гостиницей. Служба приема и регистрации. Административно-хозяйственная (кастелянская) служба. Служба безопасности. Служба управления номерным фондом. Служба бронирования. Служба портье. Служба приема гостей. Служба горничных.	У, П
3	Квалификационные требования к персоналу гостиницы	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц. Порядок работы сотрудников. Права и обязанности клиентов и обслуживающего персонала.	У, П
4	Характеристика здания гостиницы.	Строительство и реконструкция здания гостиницы. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц. Фирменный стиль гостиницы. Состав помещений гостиницы.	С
5	Организация управления в гостиничном деле.	Организационная структура управления гостиницей. Модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве. Гостиничная концепция как форма организации гостиничного бизнеса. Франшизные цепи. Международные гостиничные цепи в России.	С
6	Нормативно-техническая документация	Виды нормативных документов. Область применения.	У
7	Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.	Проектные работы. Проект. Состав предпроектных работ. Виды проектов. Принципы проектирования. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Особенности проектирования участка гостиничного предприятия. Объемно-планировочные решения зданий гостиниц. Планировочная организация жилого этажа и номера гостиницы. Особенности проектирования внутреннего пространства номера.	С, П
8	Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.	Порядок ввода зданий и сооружений в эксплуатацию. Срок службы здания. Система планово-предупредительного ремонта. Конструктивные элементы здания.	У
Примечание: С- семинар-дискуссия, П - практическая работа, У – устный опрос			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ раздела	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Гостиничный продукт, его виды и особенности. Системы классификаций и типология гостиниц.	1. Медлик, С. Гостиничный бизнес. – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731 2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник [Электронный ресурс] - М.: Юрайт, 2017. - 336 с. - URL: https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90 3. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009.
2	Организационная структура гостиничных предприятий. Службы и отделы гостиниц	1. Медлик, С. Гостиничный бизнес. – М., 2015.- 240с. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731 2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник [Электронный ресурс] - М.: Юрайт, 2017. - 336 с. - URL: https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90 3. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009.
3	Квалификационные требования к персоналу гостиницы	1. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К°, 2010. - 327 с. 2. Миненкова В. В. Основы гостиничного бизнеса / В. В. Миненкова. - Краснодар: КубГУ, 2015. - 160 с. 3. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 254 с.
4	Характеристика здания гостиницы.	1. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К°, 2010. - 327 с. 2. Миненкова В. В. Основы гостиничного бизнеса / В. В. Миненкова. - Краснодар: КубГУ, 2015. - 160 с. 3. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 254 с.
5	Организация управления гостиничном деле.	1. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К°, 2010. - 327 с. 2. Миненкова В. В. Основы гостиничного бизнеса / В. В. Миненкова. - Краснодар: КубГУ, 2015. - 160 с. 3. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 254 с.
6	Нормативно-техническая документация	1. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К°, 2010. - 327 с. 2. Миненкова В. В. Основы гостиничного бизнеса / В. В. Миненкова. - Краснодар: КубГУ, 2015. - 160 с. 3. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 254 с.
7	Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.	1. Медлик, С. Гостиничный бизнес. – М., 2015.- 240с. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731 2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник [Электронный ресурс] - М.: Юрайт, 2017. - 336 с. -

		URL: https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90 3. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009.
8	Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.	1. Медлик, С. Гостиничный бизнес. – М., 2015.- 240с. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731 2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник [Электронный ресурс] - М.: Юрайт, 2017. - 336 с. - URL: https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90 3. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ОФО

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
4	Л	лекция-дискуссия* на темы: 1.Квалификационные требования к персоналу гостиницы. 2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий. 3. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий	6
	С	Семинар-дискуссия:** 1. Характеристика здания гостиницы. 2. Организация управления в гостиничном деле. 3. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.	6
Итого:			12

***Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере,

обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

**** Семинар-дискуссия** - (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении практических управленческих проблем. На семинаре - разборе кейса учатся точно выражать свои мысли в дискуссиях и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию однокурсника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Пример материала для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция № 1. Тема: Гостиничный продукт, его виды и особенности. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения.

Основные вопросы для обсуждения:

Гостиница. Номер. Койко-место. Коллективные средства размещения. Специализированные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Гостиничная деятельность. Месторасположение гостиницы. Удобства обслуживания. Уровень сервиса. Имидж гостиницы. Цена. Качество гостиничных услуг. Системы классификаций гостиниц. Типология гостиниц и других средств размещения.

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Семинарское занятие №5. Тема: Квалификационные требования к персоналу гостиничного предприятия, должностные инструкции.

Основные вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте общие требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.
2. Какие требования предъявляются к внешнему виду горничных?
3. Каковы требования, предъявляемые к здоровью персонала?
4. В чем состоят обязанности гостя по отношению к средству размещения?

Пример практической работы:

Практическая работа № 1. «Анализ организационной структуры конкретной гостиницы города Краснодар»

В результате выполнения данной практической работы студенты научатся анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания.

Задание:

На примере конкретной гостиницы города Краснодар:

1. Определить целевые задачи работников гостиницы.
2. Определить функциональные обязанности работников гостиницы.

3. Построить «вертикаль власти» гостиницы.
 4. Провести анализ отделов гостиницы (на выбор)
 - А) служба управления номерным фондом;
 - Б) служба производства питания;
 - В) отдел маркетинга и продаж;
 - Г) бухгалтерский отдел.
- Работа выполняется письменно, объем 10-15 печатных листов.

Перечень тем для проведения лекции-дискуссии.

Раздел 3: «Квалификационные требования к персоналу гостиницы. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц».

Вопросы для дискуссии:

1. Порядок работы сотрудников.
2. Права и обязанности клиентов и обслуживающего персонала.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

- 1) Классификация отелей в зависимости от цели путешествия и их характеристика.
- 2) Особенности гостиничных услуг.
- 3) Факторы, влияющие на заполняемость гостиницы.
- 4) Архитектурные и технические решения отелей.
- 5) Коллективные средства размещения. Общие требования к ним.
- 6) Специализированные средства размещения. Общие требования к ним.
- 7) Индивидуальные средства размещения. Общие требования к ним.
- 8) Требования безопасности, предъявляемые к средствам размещения.
- 9) Классификация гостиниц в зависимости от различных показателей.
- 10) Характеристика средств размещения категории «без звезд».
- 11) Характеристика средств размещения категории «1 звезда».
- 12) Характеристика средств размещения категории «2 звезды».
- 13) Характеристика средств размещения категории «3 звезды».
- 14) Характеристика средств размещения категории «4 звезды».
- 15) Характеристика средств размещения категории «5 звезд».
- 16) Наиболее известные системы классификации отелей по уровню комфорта в мире.
- 17) Технология обслуживания клиентов отелей.
- 18) Клиент и его требования.
- 19) Обслуживание VIP- и СР-клиентов.
- 20) Особенности работы в сфере гостиничного сервиса.
- 21) Общие правила общения персонала с клиентами.
- 22) Требования к персоналу гостиниц.
- 23) Категории номеров и их характеристика.
- 24) Планировка номеров.
- 25) Общая характеристика служебных помещений в отеле.
- 26) Внутригостиничные коммуникации в отеле.
- 27) Общественные помещения в отеле.
- 28) Помещения культурно-массового, спортивно-оздоровительного назначения и организация их работы.
- 29) Помещения бытового обслуживания и организация их работы.
- 30) Классификация служб в гостиничном хозяйстве, требования к работникам.
- 31) Служба бронирования: характеристика, функции.
- 32) Служба обслуживания: характеристика, функции.

- 33) Служба приема, размещения и расчетная часть: характеристика, функции.
- 34) Служба эксплуатации номерного фонда: характеристика, функции.
- 35) Административная служба: характеристика, функции.
- 36) Финансовая служба: характеристика, функции.
- 37) Коммерческая служба: характеристика, функции.
- 38) Служба безопасности: характеристика, функции.
- 39) Служба питания: характеристика, функции.
- 40) Техническая (инженерная) служба: характеристика, функции.
- 41) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (от 25.04.1997г. № 490).
- 42) Международные гостиничные правила (от 02.11.1982 г.)
- 43) Франкфуртская таблица по снижению цен на гостиничные услуги.
- 44) Стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства.
- 45) Порядок сертификации гостиничных услуг.
- 46) Лицензирование средств размещения в РФ.
- 47) Что входит в понятие «проектирование здания»?
- 48) Кто участвует в создании зданий гостиничных комплексов?
- 49) Назовите принципы проектирования гостиничных предприятий.
- 50) Что подразумевают строительные нормы и правила?
- 51) Дайте характеристику каждому этапу проектирования.
- 52) Чем отличается типовой проект от индивидуального?
- 53) Что такое генеральный план?
- 54) Назовите и сравните возможные системы застроек гостиничных предприятий.
- 55) Какие схемы применяются при проектировании жилых этажей гостиницы?
- 56) Какие помещения составляют общественную часть гостиничных комплексов различного назначения?
- 57) Какие композиционные планировки возможны при проектировании общественной части гостиницы?
- 58) Как происходит ввод здания гостиницы в эксплуатацию?
- 59) Назовите функции каждой комиссии, принимающей здание в эксплуатацию.
- 60) Что такое «долговечность»?
- 61) Что такое нормативный усредненный срок службы здания?
- 62) Сравните нормативный и фактический сроки службы здания.
- 63) Что такое физический износ здания?
- 64) Что оказывает влияние на физический износ здания?
- 65) Что влияет на моральный износ здания?
- 66) Назовите основные задачи эксплуатации основных фондов туристских учреждений.
- 67) Из каких составных частей состоит система планово-предупредительного ремонта?
- 68) Какие осмотры входят в систему планово-предупредительного ремонта?
- 69) Сравните текущий и капитальный ремонт.
- 70) Дайте характеристику каждого вида ремонта.
- 71) Какие конструктивные элементы составляют здание?
- 72) Сроки службы каких конструктивных элементов совпадают со сроком службы здания?
- 73) Какие требования предъявляются к эксплуатации фундамента?
- 74) Какие дефекты могут быть обнаружены при осмотре стен и перекрытий?
- 75) Из каких составных частей состоит крыша? Каким требованиям они должны соответствовать?
- 76) В каких инженерных системах используется теплота? Какие системы теплоснабжения используются в гостиницах?
- 77) Каково значение системы отопления? Перечислите виды систем отопления, дайте краткую характеристику каждой из них.
- 78) Какие требования предъявляются к эксплуатации систем отопления?
- 79) На какие нужды используется вода в гостиницах? Из каких элементов состоит

внутренний водопровод системы холодного водоснабжения?

80) Опишите виды и оборудование систем горячего водоснабжения.

81) Каково назначение и оборудование системы внутренней канализации, и какие требования предъявляются к ее эксплуатации?

82) Дайте определение понятий «вентиляция» и «кондиционирование воздуха». В чем сущность естественной и механической вентиляции? Назовите их виды и используемое оборудование.

83) Какое оборудование используется для кондиционирования воздуха? В чем достоинства оборудования сплит-систем?

84) Какие неполадки возможны в системах вентиляции и кондиционирования воздуха, и каковы способы их устранения?

85) Дайте характеристику внутренней электрической сети гостиницы и ее элементам.

86) Какие виды электрического освещения (лампы и светильники) используются в гостиницах?

87) Каковы правила эксплуатации электрических сетей, светильников и электрооборудования?

88) Какая система удаления мусора используется в гостиницах?

89) Какими телекоммуникационными системами оснащены современные гостиницы и каково их назначение?

90) Расскажите о видах телефонных сетей гостиниц и их возможностях.

91) Какое оборудование включает в себя локальная компьютерная сеть гостиницы? Каково его назначение и характеристика программного обеспечения?

92) Какова схема комплекса полной автоматизации деятельности гостиницы?

93) В чем сущность комплексной системы обеспечения безопасности в гостиницах, и из каких элементов она состоит?

94) Каким комплексом оборудования должны быть оснащены конференц-залы гостиниц?

95) Опишите оборудование рабочих мест в службе приема и размещения гостиницы и правила его эксплуатации.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену.

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Учебно-методическое обеспечение дисциплины» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 20 минут. Каждый билет содержит 3 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру,

культуру речи, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Образец экзаменационного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Дисциплина «Проектирование гостиничной деятельности»
Билет 1

- 1) Классификация отелей в зависимости от цели путешествия и их характеристика.
- 2) Особенности гостиничных услуг.
- 3) Факторы, влияющие на заполняемость гостиницы.

Зав. кафедрой

д.г.н., профессор Беликов М.Ю.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
 - в форме электронного документа.
- Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме,
 - в форме электронного документа.

5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература:

1. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>
2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник [Электронный ресурс] / Т. Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2017. - 336 с. - URL: <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>
3. Ушаков Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия / Р.Н. Ушаков. – М.: Директ-Медиа, 2015. - 230 с.: [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275144>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009. - 223 с. - 20 экз. в библиотеке КубГУ
2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст]: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М.: ФОРУМ, 2011. - 399 с. - 15 экз. в библиотеке КубГУ
3. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К°, 2010. - 327 с. – 50 экз. в библиотеке КубГУ
4. Миненкова В. В. Основы гостиничного бизнеса [Текст]: учебно-методический комплекс / В. В. Миненкова. - Краснодар: КубГУ, 2015. - 160 с. - 16 экз. в библиотеке КубГУ
5. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 254 с. - 50 экз. в библиотеке КубГУ
6. Уокер Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст]: учебное пособие / Дж. Р. Уокер. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 711 с. - 20 экз. в библиотеке КубГУ

5.3 Периодические издания

Журналы:

1. Архитектура и строительство.
2. Архитектура и строительство в России.
3. Туризм (практика, проблемы, перспективы).
4. Туринфо.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

- www.aup.ru – менеджмент. Административно-управленческий портал.
- www.dis.ru – сайт журнала «Менеджмент в России и зарубежом».
- <http://ecsocman.edu.ru> – образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».

www.socioego.ru – теория и практика менеджмента.

www.ptpu.ru – сайт журнала «Проблемы теории и практики управления».

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучение материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» законами и стандартами.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельно по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.
8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.
9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса

базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

- оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;
- оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.
- оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;
- оценка «не зачтено» выставляется, если не выполнена самостоятельная работа.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1.	Гостиничный продукт, его виды и особенности. Системы классификаций и типология гостиниц.	Гостиница. Номер. Койко-место. Коллективные средства размещения. Специализированные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Удобства обслуживания. Уровень сервиса. Имидж гостиницы. Цена. Качество гостиничных услуг. Системы классификаций гостиниц. Типология гостиниц и других средств размещения.	У
2.	Организационная структура гостиничных предприятий. Службы и отделы гостиничных предприятий	Гостиничные услуги. Структура гостиничного предприятия. Управляющий гостиницей. Служба приема и регистрации. Административно-хозяйственная (кастелянская) служба. Служба безопасности. Служба управления номерным фондом. Служба бронирования. Служба портье. Служба приема гостей. Служба горничных.	У, П
3.	Квалификационные требования к персоналу гостиницы	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц. Порядок работы сотрудников. Права и обязанности клиентов и обслуживающего персонала.	У, П
4.	Характеристика здания гостиницы.	Строительство и реконструкция здания гостиницы. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц. Фирменный стиль гостиницы. Состав помещений гостиницы.	С

5.	Организация управления в гостиничном деле.	Организационная структура управления гостиницей. Модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве. Гостиничная концепция как форма организации гостиничного бизнеса. Франшизные цепи. Международные гостиничные цепи в России.	С
6.	Нормативно-техническая документация	Виды нормативных документов. Область применения.	У
7.	Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.	Проектные работы. Проект. Состав предпроектных работ. Виды проектов. Принципы проектирования. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Особенности проектирования участка гостиничного предприятия. Объемно-планировочные решения зданий гостиниц. Планировочная организация жилого этажа и номера гостиницы. Особенности проектирования внутреннего пространства номера.	С, П
8.	Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.	Порядок ввода зданий и сооружений в эксплуатацию. Срок службы здания. Система планово-предупредительного ремонта. Конструктивные элементы здания.	У
Примечание: С- семинар-дискуссия, П - практическая работа, У – устный опрос			

Методические указания и материалы по видам занятий

Методические рекомендации по проведению устного опроса

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. После изучения каждого раздела студенты для закрепления пройденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; неумение работать с материалом.

Методические рекомендации по выполнению семинарских занятий

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей по вопросам организационного поведения.

В начале семестра студенты получают информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Проведение семинара предполагает коллективные формы

обсуждения и командную соревновательность, использует механизмы деятельности малых групп, в том числе защитные реакции от внешнего воздействия со стороны модератора (преподавателя, ведущего семинарские занятия). Поскольку активность студента на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к занятиям требует от студента ответственного отношения.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме. Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме. Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план работы на семинарском занятии:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

После окончания семинара студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов.

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; неумение работать с материалом.

Правила выполнения практических работ

Практическая работа представляет собой самостоятельную письменную работу студента по заданной теме. Объем работы может достигать 10 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Написание работы подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 10) литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания контрольной работы – привитие студенту навыков самостоятельного поиска и анализа и представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам и статьям.

Работа должна состоять из следующих частей: введение, основная часть (может включать 2–4 главы), заключение, список использованных источников, приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы для исследования, характеризуется ее научное и практическое значение для развития современного производства, формируются цели и задачи контрольной работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Примерный объем введения – 1-2 страницы машинописного текста.

Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной экономической литературы по исследуемой проблеме, законодательных и нормативных материалов.

Примерный объем – 8-12 страниц машинописного текста.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите практической работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена

собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «незачет» ставится, если тема практической работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или работа не представлена.

8 Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для освоения учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» в процессе обучения будут использоваться следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010; Microsoft Office Exel 2007; Microsoft Office PowerPoint 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем – не предусмотрено.

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

Для освоения учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

Таблица 9 - Материально-техническая оснащенность

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала; – демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета