

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
Жагуров Т.А.
«29» мая 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.33 ОРГАНИЗАЦИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ И ПИТАНИЯ

Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность (профиль)	Конгрессно-выставочное обслуживание
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Очная
Квалификация	Бакалавр

Краснодар 2020

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным Приказом Минобрнауки №514 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47236).

Рецензенты:

1. Вовчановская В.И., супервайзер службы приема и размещения отеля «Hilton Garden Inn Krasnodar»
2. Филобок А.А., кандидат географических наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «КубГУ»

Составитель:

Миненкова В.В., к.г.н., доцент
зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии ФГБОУ
ВО «Кубанский государственный университет»

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмент «19» мая 2020 г. протокол № 8.

Заведующий кафедрой

Беликов М.Ю., д.г.н., профессор

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС «20» мая 2020 г. протокол № 5..

Председатель УМК ИГГТС
к.г.н., доцент Филобок А.А.

Содержание

1 Цели и задачи изучения дисциплины	4
1.1 Цель освоения дисциплины	4
1.2 Задачи дисциплины:	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	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 трудоёмкости 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
2.3.3 Лабораторные занятия.....	8
2.3.4 Курсовые работы.....	8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
3. Образовательные технологии	9
4. Оценочные и методические материалы	9
4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	9
4.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	15
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
5.1 Основная литература	17
5.2 Дополнительная литература	17
5.3 Периодические издания:	18
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	18
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	18
7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий:	18
7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.....	19
7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	19
8. Материально-техническое обеспечение по дисциплине.....	21

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

– формирование системы знаний о функционировании средств размещения и предприятий общественного питания как части сферы услуг.

1.2 Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов системные знания о сфере гостеприимства;
- изучить современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и в России;
- рассмотреть организационную и производственную структуру гостиницы;
- изучить технологии работы основных и вспомогательных служб гостиницы;
- рассмотреть вопросы предоставления средствами размещения основных и дополнительных гостиничных услуг;
- изучить технологии функционирования и организации обслуживания потребителей предприятиями общественного питания;
- сформировать навыки работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию индустрии гостеприимства.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация размещения и питания» относится к обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули). Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин: «Сервисная деятельность», «Качество в сфере сервиса», «Организационные структуры управления», «Организационное поведение», а также является способствует успешному усвоению знаний таких дисциплин как «Координация и контроль работы мероприятия», «Проектирование культурной программы». Курс «Организация размещения и питания» способствует расширению знаний обучающихся о профессиональных технологиях используемых в индустрии гостеприимства.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей профессиональной компетенции:

№ п.п.	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции		
		знает	умеет	владеет
1	ПКУВ-7 Способен к управлению процессом подготовки к участию и процессом участия в конгрессно-выставочном мероприятии организации-экспонента	<ul style="list-style-type: none">– перечень и содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ;– основы классификации средств размещения и предприятий общественного питания, особенности функционирования различных их видов;– требования к гостиницам разных видов и категорий;– сущность и специфику гостиничных услуг;– структуру управления гостиничным предприятием;– основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции;	<ul style="list-style-type: none">– использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей;– оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц;– выбирать способы, методы, методики, приемы,	<ul style="list-style-type: none">– методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Положением о классификации гостиниц;– навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения и предприятиях общественного питания;

	<ul style="list-style-type: none"> – технологии приема и обслуживания гостей в отеле; – технологии обслуживания гостей питанием; – технологии обслуживания гостей в процессе проживания; – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице; – современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и России; 	средства для реализации технологий в гостиничной деятельности; – оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности;	
--	--	---	--

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр (часы)
			7
Контактная работа, в том числе:		38,3	38,3
Аудиторные занятия (всего):		34	34
Занятия лекционного типа		16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		18	18
Иная контактная работа:		4,3	4,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		43	43
Проработка учебного (теоретического) материала		20	20
Подготовка к текущему контролю и др.		23	23
Контроль:		26,7	26,7
Подготовка к экзамену		26,7	26,7
Общая трудоёмкость	час.	108	108
	в том числе контактная работа	38,3	38,3
	зач. ед	3	3

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины. Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре (очная форма)

№	Наименование тем	Всего	Количество часов		
			Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Лекции	Практ.	
1	Сущность и специфика гостиничных услуг. Индустрия гостеприимства.	4	2		2
2	Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	10	2	2	6
3	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	10	2	2	6

4	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.	8	2	2	4
5	Структура управления гостиничным предприятием.	2	1		1
6	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	8	2	2*	4
7	Технологии и организация работы хозяйственной службы.	8	2	2*	4
8	Технологии и организация работы службы питания.	14	2	4*	8
9	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам.	4		2*	2
10	Культура обслуживания и служебный этикет.	9	1	2*	6
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		16	18	43
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Подготовка к контролю	26,7			
	Общая трудоемкость по дисциплине	108			

* – выездные практические занятия, проводимые на базе функционирующих средств размещения Краснодарского края, преимущественно г. Краснодара и Черноморского побережья

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сущность и специфика гостиничных услуг. Индустрия гостеприимства.	Определение услуги. Виды услуг. Материальные и нематериальные элементы услуги. Отличия услуги от товара, материального мира. Специфические свойства услуг. Специфические свойства гостиничных услуг. Индустрия гостеприимства: определение, основные направления. Исторические этапы развития индустрии гостеприимства в мире и в России.	Л
2	Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	Классификация средств размещения ВТО. Виды гостиничных предприятий. Критерии классификации средств размещения. Классификация по качеству и количеству услуг. Системы классификации средств размещения в мире и в России. Классификация предприятий общественного питания (ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания). Классификация ресторанов.	У, Л
3	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	Система нормативно-правового регулирования гостиничного бизнеса: федеральный, отраслевой, операционно-производственный (корпоративный) уровни. Федеральные законы. Отраслевые стандарты. Внутрикорпоративная документальная база. Стандартизация и сертификация: определение, сущность, процессы. Положение о классификации гостиниц: основные положения. Этапы прохождения классификации. Требования к гостиницам разных категорий. Территориально-пространственная организация классифицированных средств размещения в России и Краснодарском крае.	У, Л
4	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.	Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. Развитие независимых гостиничных предприятий. Внедрение новых информационных и компьютерных технологий. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе. Взаимодействие ГП и туроператоров. Специализация гостиничных предприятий. Прочие структурные тенденции развития ГБ.	У, Л

5	Структура управления гостиничным предприятием.	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Системы жизнеобеспечения гостиницы. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии. Организационная структура управления предприятием. Функции руководителей высшего звена управления.	У, Л
6	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими.	У, Л
	Технологии и организация работы хозяйственной службы.	Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.	У, Л
	Технологии и организация работы службы питания.	Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.	У, Л
	Культура обслуживания и служебный этикет.	Культура обслуживания. Служебный этикет. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет. Взаимодействие с гостями. Работа с возражениями.	У, Л
Примечание: У – устный опрос, Л – интерактивная лекция			

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	Классификация СР: определение, цели, критерии. Классификация СР в мире и в РФ. Виды гостиниц и их характеристика. Критерии классификации средств размещения. Классификация по качеству и количеству услуг. Системы классификации средств размещения в мире и в России. Классификация предприятий общественного питания (ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания). Классификация ресторанов.	У, ПЗ, КР
2	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	Отраслевые стандарты. Положение о классификации гостиниц: основные положения. Этапы прохождения классификации. Требования к гостиницам разных категорий. Универсальные и уникальные требования к гостиницам разных категорий. Категории номеров и требования к ним согласно Положения о классификации гостиниц.	У, ПЗ, КР

3	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.	Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. Международные и российские гостиничные цепи в мире и в России. Франчайзинг как способ управления в гостиничном бизнесе: преимущества и недостатки для франчайзи и франчайзера.	У, ПЗ
4	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей (административные регламенты). Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими.	У, ПЗ, Т
5	Технологии и организация работы хозяйственной службы.	Организация уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.	У, ПЗ
6	Технологии и организация работы службы питания.	Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов. Охрана труда и техника безопасности	У, ПЗ
7	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам.	Особенности функционирования бизнес-отелей. Особенности функционирования подразделений бизнес-отелей. Виды услуг для деловых туристов. Организация и технологии проведения деловых мероприятий разных видов в гостиничных предприятиях.	У, ПЗ
8	Культура обслуживания и служебный этикет.	Культура обслуживания. Служебный этикет. Корпоративные сервисные стандарты. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет. Взаимодействие с гостями. Коммуникативная компетентность. Работа с возражениями.	У, ПЗ, Тр
Примечание: У – устный опрос, дискуссия, ПЗ – практическое задание, КР – контрольная работа, ТР – тренинг			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.3.4 Курсовые работы

Курсовые работы не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самостоятельная работа	1. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.
2	Тестирование	
3	Практические задания	
4	Реферат	

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 электронного документа,
- в форме аудиофайла.

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 следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, лабораторное занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, занятие на основе кейс-метода);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация, лекция-беседа, лекция-дискуссия; семинары-дискуссии);
- информационно-коммуникационные (лекция-визуализация; практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной деятельности с использованием специализированных программных средств).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются способы активизации познавательных процессов – интерактивные лекции, активные методы обучения и выполнения контрольных работ, тренинги, презентации и защита их с помощью программных продуктов Microsoft Office (Power Point), других графических редакторов.

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
7	Л	лекция-дискуссия* 1. Сущность и специфика гостиничных услуг	2
	ПЗ	Практическое занятие с выполнением проектов, индивидуальных заданий в форме рефератов и их защита, кейсы ** 1. Культура обслуживания и служебный этикет.	2
<i>Итого:</i>			4

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

4. Оценочные и методические материалы

4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Организация размещения и питания».

Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме устного опроса, практических заданий, выполнения рефератов, тестовых заданий, а также **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

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 (модулю) 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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Сущность и специфика гостиничных услуг. Индустрия гостеприимства.	ПКУВ-7	У, Р, ТР	1-4
2	Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	ПКУВ-7	У, ПЗ, КР	5-8
3	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	ПКУВ-7	У, ПР, ПЗ, Т	9-10, 40
4	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.	ПКУВ-7	У, ПЗ	11-14, 36-37
5	Структура управления гостиничным предприятием.	ПКУВ-7	У, ПЗ	15-18
6	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	ПКУВ-7	У, ПЗ, Т	19-23, 33

7	Технологии и организация работы хозяйственной службы.	ПКУВ-7	У, ПЗ	24-25
8	Технологии и организация работы службы питания.	ПКУВ-7	У, ПЗ	26-31
9	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам.	ПКУВ-7	У, ПЗ, Т	34-35
10	Культура обслуживания и служебный этикет.	ПКУВ-7	У, ПЗ, ТР	38-39

Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	Оценка		
	Удовлетворительно /зачтено	Хорошо/зачтено	Отлично/зачтено
ПКУВ-7 Способен к управлению процессом подготовки к участию и процессом участия в конгрессно-выставочном мероприятии организации-экспонента	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – перечень нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ, а также их соподчиненность; – нормативно-правовую базу, регулиующую порядок классификации гостиниц и других средств размещения, предприятий общественного питания; – участников классификации и схему их взаимодействия; – основные этапы классификации гостиниц и других средств размещения; – категории гостиниц и номеров; – сущность и специфику гостиничных услуг; – службы гостиничного предприятия и их функции; – технологический цикл обслуживания гостей; – содержание технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации 	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ; – требования к гостиницам и предприятиям общественного питания разных видов и категорий; – требования к номерам разных категорий; – технологии обслуживания гостей всеми службами гостиничного предприятия в процессе проживания и подразделениями предприятий общественного питания; <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в сфере гостеприимства; – оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц; оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности; <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методикой оценки 	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методику и особенности организации перевозок на различных видах транспорта; особенности транспортного обслуживания в туристско-экскурсионной деятельности <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; – решать конфликтные ситуации в гостиничном сервисе, опираясь на нормативно-правовую базу его функционирования; – определять категорию гостиничного предприятия согласно требованиям порядка классификации; – контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности с целью соответствия условной категории гостиницы или другого средства размещения; – составлять необходимую документацию в процессе обслуживания гостей; – выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности; – формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; – разрабатывать предложения по

		<p>гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц;</p> <p>– навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения и предприятиях общественного питания;</p>	<p>совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p><i>Владеет:</i></p> <p>– навыками и методами применения современных технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p>
--	--	---	--

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Примеры контрольных заданий раскрывают компетенцию ПКУВ-7.

Практическая работа № 1

«Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления»

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое гостеприимство?
2. Дайте определение индустрии гостеприимства.
3. Что является предметом теории гостеприимства? Ответ поясните на примерах.
4. Правомерно ли утверждение, что «сфера гостеприимства – это гостиничное хозяйство»? Ответ аргументируйте.
5. Что представляют собой принципы гостеприимства? Могут ли они изменяться с течением времени? Имеется ли отличие в принципах гостеприимства патриархального, индустриального и постиндустриального общества?
6. Используя принципы гостеприимства, сформулируйте «закон гостеприимства».
7. Стремление ко все большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить все более комфортно?
8. Для большинства людей справедливо, пожалуй, определение «существо разумное, комфорталюбивое». Но всегда были те, кто пренебрегали комфортом. В чем причина такого образа мысли? И как на это может реагировать индустрия гостеприимства?
9. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, научно-технический прогресс, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?
10. Что относится к потребностям первой необходимости? Что определяет границу между потребностями первой необходимости и другими потребностями?

Могут ли транспортные услуги или услуги развлечения быть потребностями первой необходимости?

11. Какие родовые и относительные потребности человека удовлетворяет сфера гостеприимства?

12. Русский мыслитель С. Н. Булгаков в «Философии хозяйства» (1912 г.) писал: «Мы едим мир не только устами или органами пищеварения, не только легкими и кожей в процессе дыхания, но и в процессе зрения, обоняния, слуха, осязания...» Что имел в виду философ?

13. Правомерно ли утверждение, что потребность – это полезность услуги. Ответ аргументируйте.

14. Что является общей и предельной полезностью услуг гостеприимства? Приведите примеры.

15. Что можно считать «ресурсами гостеприимства»? Как научно-технический прогресс влияет на развитие «ресурсов гостеприимства»? Ответ аргументируйте. – Как может информация выполнять «услуги по гарантии безопасности клиента»?

16. Перечислите и кратко охарактеризуйте направления гостеприимства.

17. Что такое общественное питание?

18. Перечислите основные термины и определения в сфере общественного питания и раскройте их суть.

19. Какие виды предприятий общественного питания существуют?

20. Какие документы регулируют требования к ним?

21. Как классифицируются транспортные путешествия и средства перевозки?

22. Какие Вы знаете формы предоставления транспортных услуг?

23. Классификация средств транспорта ВТО.

24. Международная классификация транспортных средств.

25. Дайте определение понятию «туристский маршрут». Какие типы туристских маршрутов существуют?

26. Приведите примеры линейного, радиального, кольцевого и комбинированного маршрутов.

27. Какова роль разных видов транспорта в системе туристских перевозок?

28. Дайте определение «развлечение». Что включает в себя понятие «развлекательные услуги»?

29. Что такое индустрия развлечений? Что является ее продуктом и элементами? Каковы связи между этими элементами?

30. Охарактеризуйте роль экскурсионной деятельности в процессе организации досуга туристов.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы к экзамену нацелены на проверку сформированности компетенции ПКУВ-7.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.

12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
15. Структура управления гостиничным предприятием.
16. Функции руководителей высшего звена управления.
17. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
18. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
19. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
20. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
21. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
22. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
23. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
24. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
25. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборон постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
26. Классификация предприятий общественного питания. Виды ресторанов.
27. Технологии и организация работы службы питания.
28. Особенности работы ресторана в гостинице.
29. Технологии и организация работы банкетной службы.
30. Организация обслуживания потребителей в торговом зале ресторана.
31. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
32. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
33. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
34. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
35. Дополнительные услуги для деловых туристов.
36. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
37. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ.
38. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
39. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
40. Классификация средств размещения.

Примерные практические задания и задачи на экзамен:

1. Рассчитать оплату за проживание гостя в соответствие с количеством проведенного времени в гостинице (согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в РФ № 1085 от 9.10.2015 г.). Гость заехал в гостиницу 1 апреля в 10:00, выезд 5 апреля в 10:00. Стоимость проживания 500 руб. в сутки, почасовая оплата – 50 руб.

2. Рассчитать коэффициент суточной загрузки отеля. В течение суток в четырехзвездочный отель «Интурист» с номерным фондом 245 номеров (в том числе 5 люксов, 15 студий, остальные – стандартные одно- и двухместные номера 1 категории) было продано 20 одноместных стандартных, 43 двухместных стандартных номеров и 11 студий.

3. Определить категорию гостиничного предприятия по заданным характеристикам согласно Порядку классификации объектов туриндустрии, утвержденном приказом Министерства культуры РФ от 11.07.2014. № 1215. Обосновать свой выбор. Двухэтажная автострадная гостиница, 50 двухместных номеров 1 категории. В числе услуг, предоставляемых гостям, следующие: охраняемая автостоянка на 20 автомобилей, ресторан (один торговый зал) без бара, утренняя побудка по просьбе гостя, смена постельного белья и полотенце один раз в три дня, помещение для просмотра ТВ. Нет лифта, бассейна.

4. Разрешить конфликтную ситуацию, возникшую у стойки приема и размещения во время выписки гостя. Горничная сообщает администратору, что из номера гостя пропал махровый халат.

5. Составить технологическую схему процесса регистрации и размещения туристов в гостиничных комплексах.

6. Рассчитать средний коэффициент загрузки гостиницы за неделю. За неделю в отеле «Мечта» было занято 25 двухместных стандартных номеров 1 категории из имеющихся в наличии 40 номеров. Общее количество гостей, проживающих в этот период в отеле составило 42 человека.

7. Рассчитать среднесуточную стоимость номера. В гостинице «Зоря» с общим номерным фондом 220 номеров в течение дня были проданы 101 номер по цене 2500 руб., 2 люкса по цене 5500 руб. и 1 сюит по цене 10000 руб.

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

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на экзамене:

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 3 вопроса из материала изученного курса (2 теоретических вопроса, 1 задача). Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно 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 рекомендованных сетевых источниках.

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 30 минут. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на практических занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, посещаемость занятий.

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.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания устного опроса:

Каждое практическое занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на практическом занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке 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; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания дискуссионных тем:

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки работы обучающихся на лекции/семинаре-дискуссии:

– оценка «зачтено» выставляется, если студент, грамотно изложил проблему, сформировал точные научные знания, логически изложил ответы, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не изучил представленные на рассмотрение вопросы, не сформировал научные знания по рассматриваемому вопросу, не участвовал в дискуссии.

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

5.1 Основная литература:

1. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2010. – 328 с. (в библиотеке 50 экз.)
2. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)
3. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 449 с. URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
4. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода, Ю.М., Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: ООО СЕКВОЙЯ, 2015. – 167 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438785.
5. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г.С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 332 с. URL: <https://urait.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-451744>
6. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 336 с. URL: <https://urait.ru/bcode/450318>.

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: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. (в библиотеке 20 экз.)
2. Бугорский В.П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.П. Бугорский.
3. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с. – (49 экз.)
4. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие / О.П. Ефимова, Н.А. Ефимов; Под ред. Н.И. Кабушкина. – М.: Новое знание, 2008. – 392 с. (22 экз.)
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КноРус, 2011. – 200 с. // https://e.lanbook.com/book/53306#book_name.
6. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. – 399 с. (15 экз.)
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872844>.
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. (14 экз.)
9. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник для сред. Проф. Образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 256 с. (58 экз.)
10. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.:

ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с. – (Серия "Зарубежный учебник). Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436731.

11. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (16 экз.)

12. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода, Ю.М., Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: ООО СЕКВОЙЯ, 2015. – 167 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438785.

13. Скочилова М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса. – М.: Лаборатория Книги, 2011. – 198 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142368.

14. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 493 с. (10 экз.)

15. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2007. – 304 с. (10 экз.)

16. Уокер Дж. Управление гостеприимством: Вводный курс: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 880 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118745.

17. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>.

5.3 Периодические издания:

1. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. журнал «Вестник национальной академии туризма»

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся в общем виде изложены в следующем издании

Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.

В методических указаниях отражены сущность и содержание текущего контроля успеваемости, описаны виды аудиторных занятий и рекомендации по подготовке к ним (лекции, практические, семинарские и лабораторные занятия), внеаудиторная, научно-исследовательская работа, оценочные средства для проведения текущего контроля (устный опрос, реферативные работы, контрольные работы, тестирование и др.), методические рекомендации по подготовке к различным видам контроля, предусмотренным промежуточной аттестацией.

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.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий:

В процессе обучения используются разные виды информационно-коммуникационных технологий. Образовательные средства ИКТ: средства, обеспечивающие базовую подготовку (электронные учебники, системы контроля знаний), вспомогательные средства (энциклопедии, словари, мультимедийные учебные занятия); информационно-обучающие (электронные библиотеки, электронные книги, электронные периодические издания, словари, справочники,

обучающие компьютерные программы, информационные системы); интерактивные (электронная почта, ЭОИС); поисковые (реализуются через каталоги, поисковые системы).

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

1. Официальный сайт Министерства культуры РФ.
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.
3. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.
4. Курорты Краснодарского края. URL: www.kurortkuban.ru.
5. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: www2.unwto.org.
6. Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: www.rustourunion.ru.
7. Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: www.prohotel.ru.
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru>.
9. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: www.tourlib.net.
10. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт. URL: www.ratanews.ru.
11. Журнал «Турифо». Официальный сайт. URL: www.tourinfo.ru.
12. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление». URL: <http://hospitality.ru>.
13. Журнал «Современный отель». URL: <http://hotelexecutive.ru>.
14. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: <http://www.tpnews.ru>.
15. Википедия. Свободная энциклопедия. URL: www.wikipedia.org.

7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

1. Windows 10 Корпоративная.
2. Microsoft Office профессиональный плюс 2016.
3. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition.
4. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

8. Материально-техническое обеспечение по дисциплине

№	Вид работ	Наименование учебной аудитории, ее оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2	Семинарские занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета