

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.08.2023 16:57:34
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

**Программа
повышения квалификации**

«Актуальные особенности организации служб гостиницы»

72 часа
(код 1-53)

Автор программы:
И.А. Ефремов

Директор Центральных туристских курсов, к.пед.н Г.И. Зорина

Химки
2023

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

Программа повышения квалификации, реализуемая частным образовательным учреждением высшего образования «Российская международная академия туризма» «**Актуальные особенности организации служб гостиницы**» разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» и с учетом профессионального стандарта "Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. N 609н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2014 г., регистрационный N 34197), с изменением, внесенным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. N727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный N 45230) и квалификационными требованиями, к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей.

Освоение образовательной программы дает право выпускнику заниматься профессиональной деятельностью в сфере менеджмента гостеприимства, управления предприятиями осуществляющими деятельность по организации туроператорской и турагентской деятельности во въездном, выездном и внутреннем туризме.

1.2. Нормативные документы для разработки программы повышения квалификации «Актуальные особенности организации служб гостиницы»:

- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ),
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «11» августа 2016г. № 995;
- Профессиональный стандарт "Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. N 609н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2014 г., регистрационный N 34197), с изменением, внесенным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. N727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный N 45230).
- Профессиональный стандарт утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника по программе «Актуальные особенности организации служб гостиницы»

Область новой профессиональной деятельности:

08 Финансы и экономика (в сферах: внутреннего и внешнего финансового контроля и аудита; финансового консультирования; управления рисками; организации закупок; исследования и анализа рынков продуктов, услуг и технологий; продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий; управления проектами; контроллинга и информационно-аналитической поддержки управленческих решений; консалтинга);

33 сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), а также сфера прикладных исследований.

–управление службами и департаментами гостиничных комплексов

Новые виды профессиональной деятельности и/или новые сферы профессиональной деятельности, в которых слушатели, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

организационно-управленческая;
предпринимательская;

Типы задач новой профессиональной деятельности.

В рамках освоения программы слушатели могут готовиться к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

в области организационно-управленческой деятельности:

- управление процессами стратегического и тактического планирования и организации производств различного типа с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий;
- тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения предприятий индустрии гостеприимства;
- участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой);
- участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации;
- планирование деятельности организации и подразделений;
- организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления); контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников; мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей;
- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы);

в области предпринимательской деятельности:

- разработка и реализация бизнес-планов создания нового бизнеса;
- организация и ведение предпринимательской деятельности.
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие предприятий индустрии гостеприимства (коллективных средств размещения всех видов и типов)
- управление оказанием услуг организаций сферы гостеприимства
- управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства;
- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

Задачи новой профессиональной деятельности выпускника с учетом новых трудовых функций (по Реестру Минтруда) к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей:

Руководство работами в стратегического и тактического управления предприятиями туристской индустрии

Руководство работами по организации туристской деятельности

Руководство функциональным подразделением предприятия туристской индустрии

Перечень планируемых результатов обучения по программе повышения квалификации «Актуальные особенности организации служб гостиницы»

Результаты освоения программы повышения квалификации определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие новые учебные и профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
---	---	--

Общепрофессиональные компетенции:

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
ПК 1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	<p>ПК 1.1. Формулирует и формализует профессиональные задачи, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой наук.</p> <p>ПК 1.2. Проводит системный анализ деятельности организации и ее составляющих, используя компьютерный инструментарий.</p> <p>ПК 1.3. Применяет аналитический инструментарий для постановки и решения типовых задач управления с применением информационных технологий</p>
ПК 2. Способен разрабатывать обоснованные организационно управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;	<p>ПК 2.1. Описывает проблемные ситуации деятельности организации, используя профессиональную терминологию и технологии управления.</p> <p>ПК 2.2. На основе анализа результатов проблемных ситуаций организации выявляет и формирует организационно-управленческие решения, разрабатывает и обосновывает их с учетом достижения экономической, социальной и экологической эффективности.</p>

	ПК 2.3. Оценивает ожидаемые результаты реализации предлагаемых организационно-управленческих решений, применяя современный компьютерный инструментарий.
ПК 3. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;	<p>ПК 3.1. Знает основные методы идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации.</p> <p>ПК 3.2. Выявляет и оценивает возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций.</p> <p>ПК 3.3. Разрабатывает бизнес-планы проектов и направлений бизнеса.</p>

Профессиональные компетенции установленные ВУЗом (ПК):

Задача проф. деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, Анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческая деятельность				
участие в организационно-управленческой деятельности предприятия	экономическая деятельность на предприятиях всех форм собственности и организационно-правовых форм	ПК 4 владеет навыками тактического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, а так же стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации индустрии гостеприимства, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности	<p>ПК 4.1 знает теоретические аспекты тактического управления и стратегического анализа процессов планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации индустрии гостеприимства</p> <p>ПК 4.2 умеет разрабатывать стратегию и тактику управления процессами планирования и проектирования деятельности гостиничных предприятий</p> <p>ПК 4.3 владеет</p>	Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н Анализ опытаобластей профессиональной деятельности и

			навыками разработки стратегий управления предприятиями с целью повышения их конкурентоспособности	(или) сфер профессиональной деятельности
Тип задач профессиональной деятельности: предпринимательская деятельность				
Управление текущей деятельностью департаментов(служб, отделов) гостиничного комплекса	-	ПК-5 способен осуществлять управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК 5.1 знает принципы управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК 5.2 умеет контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами ПК 5.3 владеет способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н Анализ опыта областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности

Категории обучающихся:

К освоению программы повышения квалификации допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

При освоении программы повышения квалификации параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Область профессиональной деятельности – «Менеджмент гостеприимства».

Форма обучения: заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий.

Срок обучения: 2 недели

Трудоемкость программы: 72 часа.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Объем	Промежуточная аттестация
1.1	<p>Организация работы служб гостиницы. Организация и технология работы службы приема и размещения. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Прием, регистрация и размещение гостей. Организация работы номерного фонда. Гостиничные услуги и их продажа. Предоставление услуг питания. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей. Работа с туристскими и корпоративными группами. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей. Стандарты качества обслуживания гостей. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Инновации в гостиничной индустрии.</p>	36	зачет
1.2	<p>Обеспечение безопасности гостиниц. Безопасность и гостеприимство. Технические средства и системы обеспечения безопасности ГП. Подсистема пожарной безопасности. Подсистемы управления в менеджменте безопасности ГП. Служба безопасности и вооружённой охраны гостиницы. Концепции безопасности гостиничного предприятия. Разработка концепции и паспорта безопасности гостиницы, технического задания на проектирование системы безопасности гостиницы.</p>	36	зачет
	ИТОГО	72	

Календарный учебный график

1 раздел	2 раздел	Итоговая аттестация
1-7 день	8-13 день	14 день

Продолжительность программы может быть увеличена по желанию слушателя. Ограничений не установлено.

2.2. Учебная программа

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Осваиваемые компетенции	Темы
1.1	Организация работы служб гостиницы.	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Организация и технология работы службы приема и размещения.</p> <p>Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.</p> <p>Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p> <p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей.</p> <p>Правила регистрации и поселения иностранных гостей.</p> <p>Прием, регистрация и размещение гостей.</p> <p>Организация работы номерного фонда.</p> <p>Гостиничные услуги и их продажа.</p> <p>Предоставление услуг питания.</p> <p>Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.</p> <p>Работа с туристскими и корпоративными группами.</p> <p>Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.</p> <p>Особенности обслуживания VIP-гостей.</p> <p>Стандарты качества обслуживания гостей.</p> <p>Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.</p> <p>Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.</p> <p>Инновации в гостиничной индустрии.</p>
1.2	Обеспечение безопасности гостиниц.	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Безопасность и гостеприимство.</p> <p>Технические средства и системы обеспечения безопасности ГП.</p> <p>Подсистема пожарной безопасности.</p> <p>Подсистемы управления в менеджменте безопасности ГП.</p> <p>Служба безопасности и вооружённой охраны гостиницы.</p> <p>Концепции безопасности гостиничного предприятия.</p> <p>Разработка концепции и паспорта безопасности гостиницы, технического задания на проектирование системы безопасности гостиницы.</p>

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Текущая аттестация

Текущая аттестация слушателей осуществляется по каждому разделу в виде компьютерного теста в системе КИС РМАТ.

Примерные задания по промежуточному тестированию:

Промежуточное тестирование по разделу 1.1 «Организация работы служб гостиницы».

Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:

1. Какое количество номеров должен обслуживать 1 сотрудник в европейских гостиницах уровня «три-четыре звезды»?
2. Каким способом можно производить оплату номера?
3. Какие особенности необходимо учитывать при выборе номера гостю?
4. Какое количество номеров для людей с ограниченными возможностями должна иметь гостиница, рассчитанная на 400 номеров?
5. Из каких подсистем состоит программное обеспечение для управления гостиницей?
7. Какие способы предоставления услуг питания выделяют в гостиницах?
8. Каким образом осуществляется регистрация гостя?
9. Сколько времени должна занимать процедура заселения группы численностью 20 человек?
10. Сколько времени должна занимать процедура заселения 1 гостя?
11. Пакет гостиничных услуг - это?
12. Сколько категорий иностранных граждан, которые могут остановиться в отеле, можно выделить?
13. Какие категории гостей не ставят на миграционный учет?
14. Какие категории виз действуют на территории Российской Федерации с 1 августа 1997 года?
15. Отвечает ли отель за утрату, недостачу, повреждение вещей постояльцев, внесенных в гостиницу?
16. Сколько по времени занимает процедура выписки гостя?

Промежуточное тестирование по разделу 1.2 «Обеспечение безопасности гостиниц».

Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:

1. Назовите уровни менеджмента безопасности в туристской и гостиничной деятельности.
2. Какой главный подход (принцип) при формировании Концепции безопасности гостиниц?
3. Дайте определение безопасности в туризме и гостеприимстве.
4. Какое определение «безопасности» дается в законе РФ «О безопасности» от 05.03.92 г.?
5. Что является объектами обеспечения безопасности гостиниц?
6. Что является субъектами обеспечения безопасности гостиниц?
7. Что относится к мерам обеспечения безопасности?
8. Назовите четыре основные функции менеджмента безопасности.
9. Назовите основные угрозы безопасности внешней среды для гостиницы.
10. Назовите основные угрозы внутренней среды для гостиницы.
11. Какие конкретно подсистемы являются составляющими системы комплексной безопасности гостиничного предприятия?

12. Что представляет из себя каждая из подсистем системы комплексной безопасности гостиничного предприятия?
13. Какие зоны охраны и сколько зон могут выделяться на территории гостиничного предприятия?
14. На какие основные группы подразделяются технические средства, используемые при обеспечении безопасности гостиничных предприятий?
15. Где могут быть установлены сейфы в гостиницах?
16. Какие системы относятся к автономным техническим системам обеспечения безопасности?
17. Где в гостинице обычно устанавливаются телекамеры?
18. Назовите возможные технические каналы утечки информации.
19. Назовите возможные варианты построения систем пожаротушения по принципу пожаротушения.
20. Какие в практике существуют варианты объединения автономных систем
21. Дайте определение интегрированной системы безопасности.
22. Дайте определение пожарной безопасности
23. Дайте определение подсистемы пожарной безопасности
24. Назовите составляющие подсистемы пожарной безопасности
25. Какая из составляющих подсистемы пожарной безопасности является системообразующей?
26. В каком виде поступают управляющие воздействия от субъекта к объекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
27. Что относится к техническим средствам подсистемы пожарной безопасности?
28. Что является сигналом обратной связи в подсистеме пожарной безопасности?
29. Что относится к субъекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
30. Что относится к объекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
31. Из каких основных частей состоит план эвакуации людей из гостиницы при возникновении пожара?
32. Дайте определение медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности и подсистеме ее обеспечения.
33. Дайте определение подсистемы экологической безопасности гостиничного предприятия
34. Назовите основные функции менеджмента информационной безопасности
35. Назовите составляющие подсистемы финансово-экономической безопасности
36. Что является объектами обеспечения финансово-экономической безопасности гостиницы?
37. Что является субъектами обеспечения правовой безопасности гостиницы?
38. Что является основным источником внутренней угрозы для кадровой безопасности гостиницы?
39. Назовите уровни менеджмента безопасности (охраны) труда в гостиничном предприятии.
40. От чего зависит структура, количественный и качественный состав службы безопасности гостиничного предприятия?
41. Что является субъектом управления в подсистеме «Служба безопасности»
42. Что является объектом управления в подсистеме «Служба безопасности»
43. Как отбираются кадры в службу безопасности?
44. Назовите основные функции службы безопасности.
45. Какие основные технические средства использует служба безопасности на посту контроля?
46. Какие основные мероприятия использует служба безопасности при контроле за обеспечением безопасности гостиницы?

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест промежуточной аттестации» по разделам 1.1, 1.2.**

Критерии оценки	Оценка
% правильно выполненных заданий	
Выполнено до 50% заданий	не зачтено
Выполнено от 51 до 100 % заданий	зачтено

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется по совокупности правильного выполнения промежуточного тестирования по разделам 1.1, 1.2.

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест итоговой аттестации»**

Критерии оценки	Оценка
Получена оценка «не зачтено» хотя бы по одному из разделов 1.1, 1.2	не зачтено
Получена оценка «зачтено» по разделам 1.1, 1.2	зачтено

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

4.1.1. Нормативно-правовые акты и документы:

4.1.2. Основная литература и дополнительная литература

Бизнес-планирование на предприятии: учебник / И.А. Дубровин. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие/ Л.Н. Рождественская, С.И. Гравчева, Л.Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Экономика предприятия общественного питания : учебник / А.М. Фридман. – Москва : Дашков и К°, 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Экономика и управление социальной сферой: учебник/Под редакцией: Жильцов Е.Н., Егоров Е. В.: Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие/Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.: Издательство: Директ-Медиа, 2016 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие/ Л.Н. Рождественская, С.И. Гравчева, Л.Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Управление человеческими ресурсами: учебное пособие (курс лекций, проблемно-тематический курс, тесты и практико-ориентированные задания)/Богомолова Т. П., Понуждаев Э. А.: Издательство: Директ-Медиа, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Управление персоналом : учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк ; под общ.ред. Г.И. Михайлиной. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Маркетинг туризма : учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Методика подготовки и проведения различных форм культурно-досуговых мероприятий : учебно-методическое пособие для учебных заведений культуры и искусства/Гриценко Н. А.: Издательство: Директ-Медиа, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник/ Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Психология общения: история и проблематика / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Психология малых групп : учебное пособие / Е.А. Пырьев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Д. Салливан ; пер. с англ. С. Марченко. – Москва : Альпина Паблишер, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

4.1.4. Интернет-ресурсы:

Периодические издания: журналы

Вестник РМАТ http://www.rmat.ru/ruabout_vestnik_podshivka

Ж-л «Современные проблемы сервиса и туризма» <https://readera.org/spst>

Ж-л «Сервис в России и за рубежом» <https://readera.org/service-rusjournal>

Онлайн-журнал «Санаторно-курортная отрасль» <https://sko-online.ru/stat>

Ж-л «Вояж» <http://voagemagazine.ru/category/arhiv-nomerov/>

Ж-л АиФ «ПРО Кухню» <https://aif.ru/food/pro>

Ж-л«National Geographic»<https://jurnalonline.ru/tags/National%20Geographic/>

Ж-л«Вокруг света» <http://www.vokrugsveta.ru/vs/>

Официальные сайты:

Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. <https://tourism.gov.ru>

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

«ProHotelia» - Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса

<http://prohotelia.com/>

Обновляемые современные профессиональные базы данных:

1. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень туристских объектов;
2. <https://tourism.gov.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму

Министерства экономического развития;

3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
5. <http://www.standards.ru> – Стандартинформ;

Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде РМАТ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории РМАТ, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда РМАТ обеспечивает:

доступ к учебным планам, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам модулей;

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;

проведение процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Обучающимся обеспечен удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен в программе и подлежит обновлению (при необходимости).

Требования к кадровым условиям реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками РМАТ, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников РМАТ отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.