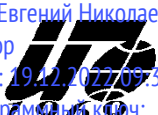


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.06.2022 09:36:42
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



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

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом
15 июня 2022 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
14 июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Культура сервиса в санаторно-курортном деле»

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.О.02.ДЭ.01.02

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
20 мая 2022 г., протокол №10

Разработчик: Арсений Р.М., к.п.н.

Химки 2022

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенций УК-5; ОПК-3 средствами дисциплины «Культура сервиса в санаторно-курортном деле».

Задачи дисциплины:

- 1) способствовать формированию у обучающихся способности воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
- 2) развитие у обучающихся способности обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально-историческом контексте. УК-5.2. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в этическом контексте. УК-5.3. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в философском контексте.	Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы этики и межкультурной коммуникации Умеет толерантно воспринимать специфику межкультурного разнообразия с соблюдением этических и межкультурных норм с учетом социально-исторического и философского контекста Владеет навыками межкультурного взаимодействия на основе анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры и социальных конфликтов в межкультурной коммуникации
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания	Знает объекты стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства и общественного питания; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения

		услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами	<p>потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты.</p> <p>Умеет определять, анализировать и оценивать объекты стандартизации и сертификации по качеству оказания услуг сферы гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>Владеет навыками определения, анализа и оценки объектов стандартизации и сертификации; навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сферы гостеприимства и общественного питания; навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания услуг сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>
--	--	--	---

3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Культура сервиса в санаторно-курортном деле» относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, формируемые дисциплиной «Культура сервиса в санаторно-курортном деле», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		2	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	46	46	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР):	28	28	-
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	-	-	-

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		2	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	98	98	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	64	64	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	34	34	-
Форма промежуточной аттестации	экзамен		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	144	144	-
зачетные единицы	4	4	-

4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	2 курс	
		ЗС	ЛС
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	14	10	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	6	6	-
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	-	-	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	-	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	-	2
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	130	62	68
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	121	62	59
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	9	-	9
Форма промежуточной аттестации	экзамен		

Вид учебной работы	Всего часов	2 курс	
		ЗС	ЛС
Общая трудоемкость дисциплины: часы	144	72	72
зачетные единицы	4	2	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Сервис и клиентоориентированность	Основные понятия: сервис, культура сервиса, клиентоориентированный подход и др. Критерии клиентоориентированности. Концепция сервиса. Особенности российского менталитета, межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Оценка явлений культуры. Особенности обслуживания в санаторно-курортном деле. Качество оказания санаторно-курортных услуг.
2.	Потребитель услуг в санаторно-курортном деле	Особенности межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Классификация потребителей услуг в санаторно-курортном деле. Психологический подход к обслуживанию потребителя услуг в санаторно-курортном деле. Обеспечение требуемого качества оказания санаторно-курортных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
3.	Культура сервиса в санаторно-курортном деле	Мораль, этика, принципы межкультурной коммуникации. Профессиональная этика сотрудника. Особенности профессионального поведения. Социальные роли. Стили обслуживания гостя. Культура общения с гостем, культура речи. Учет особенностей межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Этикет телефонных переговоров и переписки. Морально-психологический климат в коллективе и их влияние на качество оказания санаторно-курортных услуг.
4.	Жалобы и конфликты в санаторно-курортном деле	Конфликт и конфликтная ситуация. Причины возникновения конфликтов. Решение и предотвращение конфликтных ситуаций с учетом межкультурного разнообразия общества. Анализ и пересмотр своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации. Взаимосвязь между

		жалобами клиента и качеством оказания санаторно-курортных услуг.
5.	Стандарты обслуживания в санаторно-курортном деле	Объекты стандартизации в санаторно-курортном деле. Стандарты внешнего вида: форма, имидж. Стандарты поведения, стандарты выполнения профессиональных функций специалиста той или иной службы предприятия санаторно-курортной организации. Требования национальных и международных стандартов области оказания туристских услуг. Оценка и обеспечение качества оказания санаторно-курортных услуг.

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

5.2.1. Очная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО	
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)		ГК/ПА
1	Сервис и клиентоориентированность	ОПК-3	18	6	2	-	4	-	12
2	Потребитель услуг в санаторно-курортном деле	УК-5	26	12	4	-	8	-	14
3	Культура сервиса в санаторно-курортном деле	УК-5 ОПК-3	26	12	4	-	8	-	14
4	Жалобы и конфликты в санаторно-курортном деле	УК-5	18	6	2	-	4	-	12
5	Стандарты обслуживания в санаторно-курортном деле	ОПК-3	18	6	2	-	4	-	12
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-5 ОПК-3	2	2	-	-	-	2	-
	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	УК-5 ОПК-3	36	2	-	-	-	2	34
	Всего часов		144	46	14	-	28	4	98

5.2.2. Заочная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1	Сервис и клиентоориентированность	ОПК-3	26	2	2	-	-	-	24
2	Потребитель услуг в санаторно-курортном деле	УК-5	26	1	-	-	1	-	25
3	Культура сервиса в санаторно-курортном деле	УК-5 ОПК-3	27	4	2	-	2	-	23
4	Жалобы и конфликты в санаторно-курортном деле	УК-5	26	1	-	-	1	-	25
5	Стандарты обслуживания в санаторно-курортном деле	ОПК-3	26	2	-	-	2	-	24
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-5 ОПК-3	2	2	-	-	-	2	-
	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	УК-5 ОПК-3	11	2	-	-	-	2	9
	Всего часов		144	14	4	-	6	4	130

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей,

содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Сервис и клиентоориентированность

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся представлений о качестве оказания услуг в санаторно-курортном деле с учетом мнения потребителей.

Компетенции:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: дискуссия, доклад в форме презентации

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания услуг в санаторно-курортном деле.

Выступление с докладом в форме презентации с целью выявления сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания услуг в санаторно-курортном деле.

Тема 2. Потребитель услуг в санаторно-курортном деле

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний об особенностях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах при обслуживании клиентов в санаторно-курортном деле.

Компетенции:

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: дискуссия.

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания потребителям разных типов услуг в санаторно-курортном деле.

Тема 3. Культура сервиса в санаторно-курортном деле

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний о качестве оказания услуг в санаторно-курортном деле с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Компетенции:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Тип занятия: семинар

Форма проведения: дискуссия, групповой проект.

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в санаторно-курортном деле.

Выполнение группового проекта на выявление сформированности умений оценивать и обеспечивать качество оказания санаторно-курортных услуг, воспринимая межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тема 4. Жалобы и конфликты в санаторно-курортном деле

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний об особенностях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах при работе с жалобами потребителей в санаторно-курортном деле.

Компетенции:

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тип занятия: семинар

Форма проведения: дискуссия, профессионально ориентированная задача.

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Выполнение профессионально ориентированной задачи на выявление сформированности умений оценивать и обеспечивать качество оказания санаторно-курортных услуг, воспринимая межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тема 5. Стандарты обслуживания в санаторно-курортном деле

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся представлений о качестве оказания санаторно-курортных услуг в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов.

Компетенции:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Тип занятия: семинар

Форма проведения: дискуссия, групповой проект.

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о стандартизации услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства в целях обеспечения требуемого качества процесса оказания услуг.

Выполнение группового проекта на выявление сформированности умений оценивать и обеспечивать качество оказания услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Тема 1. Сервис и клиентоориентированность

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания услуг в санаторно-курортном деле.

Подготовка доклада в форме презентации с целью выявления сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания услуг в санаторно-курортном деле.

Тема 2. Потребитель услуг в санаторно-курортном деле

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания потребителям разных типов услуг в санаторно-курортном деле.

Тема 3. Культура сервиса в санаторно-курортном деле

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию, выездное практическое занятие.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в санаторно-курортном деле.

Подготовка к выполнению группового проекта на выявление сформированности умений оценивать и обеспечивать качество оказания туристских и санаторно-курортных услуг, воспринимая межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тема 4. Жалобы и конфликты в санаторно-курортном деле

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Подготовка к решению профессионально ориентированной задачи на выявление сформированности умений оценивать и обеспечивать качество оказания санаторно-курортных услуг, воспринимая межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тема 5. Стандарты обслуживания в санаторно-курортном деле

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию, мастер-класс представителя гостиничного бизнеса.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о стандартизации услуг в санаторно-курортном деле в целях обеспечения требуемого качества процесса оказания услуг.

Подготовка к выполнению группового проекта на выявление сформированности умений оценивать и обеспечивать качество оказания услуг в санаторно-курортном деле.

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;

- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

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

8.1. Основная литература

1. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело : учебное пособие / И. С. Барчуков. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 304 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685100>
2. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574>
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575278>
4. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288>

8.2. Дополнительная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова.-Москва: МПГУ, 2018. (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>)
2. Мартанус, Е. Р. Менеджмент санаторно-курортного дела : [16+] / Е. Р. Мартанус ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2017. – 84 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574976>
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. - Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1)

4. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Джон Р. Уокер ; ред. Л. В. Речицкая, Г. А. Клебче ; пер. В. Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 736 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684716>

5. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс : учебник / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва : Юнити, 2017. – 879 с. : ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886>

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. 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> – Стандартиформ;

6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

8. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

9. Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. 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/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;

2. Microsoft Windows;

3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью-посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер), лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).