

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол от  
«16» июня 2021 г. № 8

Рабочая программа дисциплины

**Организация обслуживания в  
гостиничных предприятиях**

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

Направление подготовки / специальность

**43.03.02 «Туризм»**

Направленность образовательной программы

**Менеджмент международного и внутреннего туризма**

Форма обучения

Очная, заочная

Нижний Новгород

2021 год

### Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация обслуживания в гостиничных предприятиях» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.В.ДВ.01.01) ООП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

#### 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
<b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы	<b>Уметь:</b> применять принципы социального взаимодействия <b>Знать:</b> методы социального взаимодействия <b>Владеть:</b> практическими навыками социального взаимодействия	Контрольная работа  Тест  Практическое задание
	УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<b>Уметь:</b> соблюдать этические принципы в процессе обслуживания <b>Знать:</b> нравственные и психологические аспекты общения персонала «контактной зоны»; этические принципы сферы обслуживания <b>Владеть:</b> навыками делового общения	Контрольная работа  Тест  Практическое задание
<b>ПРК-3.</b> Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	ПРК-3.1. Применяет современные технологии с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	<b>Уметь:</b> собирать и анализировать актуальную информацию об инновациях в гостиничной деятельности и новых формах организации обслуживания <b>Знать:</b> основные организационные,	Контрольная работа    Тест

		технологические и управленческие процессы в гостиничной деятельности <b>Владеть:</b> навыками выбирать и применять эффективные методы, технологии и формы обслуживания, соответствующие запросам потребителей	Практическое задание
	ПКР-3.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<b>Уметь:</b> организовывать работу по обслуживанию гостей в соответствии со стандартами обслуживания <b>Знать:</b> нормативную базу и стандарты организации обслуживания в сфере гостеприимства <b>Владеть:</b> навыками применения стандартов обслуживания в сфере гостеприимства	Контрольная работа  Тест  Практическое задание

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	2 ЗЕТ		2 ЗЕТ
<b>Часов по учебному плану</b>	72		72
<b>в том числе</b>			
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>			
- занятия лекционного типа	16		4
- занятия семинарского типа	16		8
- КСР	1		1
<b>самостоятельная работа</b>			55
<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>			4

#### 2. Содержание дисциплины

		в том числе
--	--	-------------

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них									Самостоятельная работа обучающегося, часы						
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа						Всего			
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная				
Тема 18 Теоретические основы системы организации обслуживания в гостиничных предприятиях			82			1			1	2			2	4			4		6
Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания в гостиничных предприятиях	9		82				2		1				1	4				5	7
Тема 3. Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения	9		92			1	2		1				2	4			5		7
Тема 49 Организация основных услуг в гостиничном предприятии		9	2			1	2			1			2	4			5		7
Тема 59 Организация дополнительных услуг в гостиничном предприятии			92			1	2		1				2	4			5		7
Тема 69 Организация обслуживания гостей в ресторане гостиницы			82				2		1				1	4			5	7	
Тема 79 Организация		8	2				2		1				1	4			5	7	

обслуживания различных категорий гостей																	
Тема 89 Особенности обслуживания отдельных VIP- гостей		8	2		2		1			1	4			5		7	
В т.ч. текущий контроль		1															
Промежуточная аттестация - зачет			4														
Итого	7 2		7 2	1 6	4	1 6		8		1 2	3 2			3 9		5 5	

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов (очная форма) и 8 часов (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: технологическая деятельность;
  - компетенции ПКР-3 - Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий
- Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Преподавание учебной дисциплины «Организация обслуживания в гостиничных предприятиях» строится на сочетании лекций, занятий практического типа и различных форм самостоятельной работы студентов.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекции с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной и научной литературы;
- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного и научного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку докладов и презентаций к практическим занятиям, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации.
4. Работу с ресурсами Интернет.
5. Решение практических ситуаций (кейсов).

6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий.
8. Подготовку к тестированию по темам и в целом курсу.
9. Подготовку к зачету по курсу.

Для углубленной проработки материала тем студентам предлагаются задания для самостоятельной работы (индивидуальной или групповой), по результатам которой ими готовится презентация и отчет.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

	навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	Имели место грубые ошибки.	задач с некоторыми недочетами	некоторыми недочетами	ошибок и недочетов.	недочетов.	
--	--	----------------------------	-------------------------------	-----------------------	---------------------	------------	--

#### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

### 5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства.	УК-3, ПКР-3
2. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура.	УК-3, ПКР-3
3. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства. Субъективность восприятия потребителем качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиничных, транспорта и т.д.	УК-3, ПКР-3
4. Управление конфликтами на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.	УК-3, ПКР-3

5. Гостиница и «гостиничная услуга»: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности гостиничных услуг. Номенклатура (перечень) услуг, предоставляемых гостиницами. Основные и дополнительные услуги.	УК-3, ПКР-3
6. Организационная структура гостиницы, характеристика ее подразделений.	УК-3, ПКР-3
7. Организация работы службы приема и размещения в гостинице	УК-3, ПКР-3
8. Требования к персоналу гостиницы. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей. Формирование системы оценки обслуживания.	УК-3, ПКР-3
9. Особенности формирования программы обслуживания.	УК-3, ПКР-3
10. Этапы обслуживания гостей. Задачи и особенности каждого из них.	УК-3, ПКР-3
11. Классификация средств размещения.	УК-3, ПКР-3
12. Особенности обслуживания с учетом индивидуальных потребностей клиентов.	УК-3, ПКР-3
13. Характеристика основных гостиничных услуг	УК-3, ПКР-3
14. Особенности обслуживания туристов в деловых турах	УК-3, ПКР-3
15. Характеристика дополнительных гостиничных услуг	УК-3, ПКР-3
16. Специфика гостиничной услуги.	УК-3, ПКР-3

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций УК-3, ПКР-3

1. Услуга – это *(отметьте правильный ответ)*:
  - a. работа, выполняемая для удовлетворения потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость;
  - b. продукт труда, произведённый для продажи;
  - c. экономическое благо, произведенное для обмена;
  - d. любая вещь, которая участвует в свободном обмене на другие вещи, продукт труда, способный удовлетворить человеческую потребность и специально произведённый для обмена.
2. Какие виды сервисной деятельности стали востребованы в средние века благодаря путешествиям *(вычеркните лишнее)*?
  - a. услуги размещения;
  - b. услуги общественного питания;
  - c. банковские услуги;
  - d. услуги учреждений здравоохранения;
  - e. транспортные услуги.
3. Отличительные особенности услуги *(вычеркните лишнее)*:
  - a. неосвязаемость;
  - b. несохраняемость;
  - c. непостоянство качества;
  - d. неотделимость от производителя;
  - e. отсутствие собственности;
  - f. одновременное производство, потребление и продажа;
  - g. неотделимость от потребителя.
4. Что означает понятие «качество услуг» *(вычеркните лишнее)*?
  - a. комплекс их полезных свойств;
  - b. нормативно-технологические характеристики обслуживания;
  - c. удовлетворение общественных потребностей;
  - d. удовлетворение индивидуальных потребностей;
  - e. стоимость.
5. Качество услуги – это единство составляющих *(вычеркните лишнее)*:
  - a. базовое качество;
  - b. возможное качество;
  - c. требуемое качество;



d. желаемое качество.

6. Что означает понятие «контактная зона» (вычеркните лишнее)?

- a. место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами;
- b. нормативно-технологическая характеристика обслуживания;
- c. общая сфера, окружающая заказчиков в период нахождения их на предприятии сервиса;
- d. помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей.

7. Качество обслуживания предприятий общественного питания отображают (вычеркните лишнее):

- a. ассортимент блюд и напитков;
- b. приготовление блюд из свежих, высококачественных продуктов;
- c. высокий уровень профессиональной подготовки персонала;
- d. комфорт и безопасность общей обстановки в залах обслуживания;
- e. время, проведенное клиентом в ресторане.

8. Безопасность процесса обслуживания потребителей в туризме зависит от (вычеркните лишнее):

- a. экологии региона;
- b. информированности потребителя о составе услуги и последствиях ее потребления;
- c. соблюдения персоналом правовых норм;
- d. уровня образования потребителя;
- e. природно-климатических условий

9. В процессе обслуживания клиентов салонов красоты специального внимания персонала требуют (вычеркните лишнее):

- a. работа технических средств, приборов, оборудования;
- b. состояние здоровья клиента;
- c. семейное положение клиента;
- d. соблюдение санитарно-гигиенических требований;
- e. фарс-мажорные обстоятельства.

10. Под управлением качеством услуги понимаются (вычеркните лишнее):

- a. продвижение услуги посредством рекламы;
- b. конкретные методы и виды деятельности персонала;
- c. повышение квалификации персонала;
- d. разработка и внедрение стандарта обслуживания;
- e. работа с претензиями потребителей

11. Закон РФ о защите прав потребителей устанавливает (вычеркните лишнее):

- a. права потребителей на приобретение товаров и услуг;
- b. требования к надлежащему качеству товаров и услуг;
- c. безопасность потребления товаров и услуг для жизни и здоровья;
- d. стоимость товаров и услуг;
- e. государственную и общественную защиту прав потребителей.

12. Согласно резолюции Генеральной Ассамблеи ООН к основным правам потребителей относятся (вычеркните лишнее):

- a. право на выбор;
- b. право на возмещение вреда;
- c. право быть выслушанным;
- d. право на информацию;
- e. право на потребительское образование;
- f. право на удовлетворение базовых потребностей;
- g. право на качество;
- h. право на соответствие цены и качества;
- i. право на безопасность.

13. Какой тип темперамента работника контактной зоны позволит ему быть хорошим официантом:

- a. холерик;
- b. сангвиник;
- c. флегматик;
- d. меланхолик.

14. Основная часть туристской информации касается сведений о *(вычеркните лишнее)*:

- a. видах отдыха;
- b. наборе услуг в путешествии;
- c. стоимости продуктов питания в стране временного пребывания;
- d. стоимости услуг, оказываемых в путешествии;
- e. особенностях маршрута.

15. Под культурой сервиса понимается *(вычеркните лишнее)*:

- a. система эталонных трудовых норм;
- b. система духовных ценностей и этики поведения персонала;
- c. уважительное отношение к национальным традициям;
- d. соответствие современным требованиям мировых сервисных стандартов;
- e. заинтересованность персонала в высокой заработной плате и чаевых.

16. Культура труда сервисного предприятия предполагает наличие следующих профессиональных характеристик его работы *(вычеркните лишнее)*:

- a. профессиональная подготовка персонала;
- b. организационно-технологическое совершенствование труда;
- c. высокий уровень квалификации персонала;
- d. уровень оплаты труда персонала сервисного предприятия;
- e. вежливость и доброжелательность персонала.

17. Основные нормы служебной этики персонала предприятия сервисной деятельности *(вычеркните лишнее)*:

- a. внимательность, вежливость;
- b. соответствие работника определенным антропометрическим параметрам (рост, вес, цвет волос, глаз и т.п.);
- c. выдержка, терпение, умение владеть собой;
- d. хорошие манеры и культура речи;
- e. способность избегать конфликтных ситуаций

18. Работники контактной зоны в дополнение к этическим нормам должны обладать следующими качествами *(вычеркните лишнее)*:

- a. радушие, доброжелательность;
- b. тактичность, сдержанность;
- c. готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек;
- d. способность разглашать конфиденциальную информацию;
- e. самоконтроль.

### 5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенций УК-3, ПКР-3

Задание 1. Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.

Задание 2. Дайте краткую характеристику обслуживания туристов автомобильным, морским и речным транспортом.

Задание 3. Опишите программу экскурсионного обслуживания группы детей на пригородном маршруте познавательного тура из города N в город M с использованием разных видов транспорта (на примере конкретных городов РФ) по следующему плану:

- название тура;
- количество туристов;
- сроки обслуживания;
- перечень поставщиков туруслуг;
- период предоставления услуг каждым предприятием;

- перечень договорных технологических особенностей для согласования с поставщиками услуг;
- перечень туристско-экскурсионных объектов показа, тематику экскурсий;
- комплекс культурно-развлекательных мероприятий;
- виды внутримаршрутного транспорта, количество использованных часов;
- содержание информационного листка к туристской путевке.

#### **5.2.4. Темы курсовых работ, эссе, рефератов**

##### **Темы докладов**

1. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах.
2. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства.
3. Психология обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Роль кадров в развитии туризма и индустрии гостеприимства.
5. Государственная структура управления туризма в России.
6. Понятие качества услуг туризма и индустрии гостеприимства.
7. Специфические особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги.
8. Классификация средств размещения за рубежом и в России. Критерии оценки.
9. Современное состояние гостиничного бизнеса в России. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России.
10. Организационная структура гостиницы, характеристика ее подразделений.
11. Требования к персоналу гостиницы. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей.
12. Особенности организации предоставления туристических услуг для иностранных туристов.
13. Основные понятия о транспортных системах. Основы безопасности туристов при перевозках различными видами транспорта.
14. Классификация средств перемещения. Современное развитие транспорта.
15. Особенности организации перевозок туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом.
16. Круизный отдых: концепция и современное состояние.
17. Специфика и основные требования к экскурсионному обслуживанию туристов.
18. Культура и качество экскурсионного обслуживания.

#### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

##### **а) основная литература:**

1. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Олышанская. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 368 с. (Бакалавриат). Режим доступа : <https://znanium.com/catalog/document?id=368181>

##### **б) дополнительная литература:**

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата. - М. : Издательство Юрайт, 2020. - 206 с. // Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-451487>
2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. - М. : Издательство Юрайт, 2020. - 314 с. // Режим доступа : <https://urait.ru/book/kross-kulturnyy-menedzhment-450156>
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для академического бакалавриата/С. С. Скобкин. - М.: Издательство Юрайт, 20120. - 218 с. // Режим доступа : <https://urait.ru/book/marketing-i-prodazhi-v-gostinichnom-biznese-453850>
4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата/Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2020. - 336 с. //

Режим доступа : <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-450318>

5. Журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26671>

6. Журнал «Научный вестник МГИИТ» Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича (ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича) (Москва)»// Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=31911>

7. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

8. Журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26671>

9. Журнал «Научный вестник МГИИТ» Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича (ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича) (Москва)»// Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=31911>

10. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

1. <http://banauka.ru/3912.html> - Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований.

2. [http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean\\_home.htm](http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean_home.htm) - Systems Building Research Alliance (SBRA).

3. <http://www.sae.org/> - Интернет-портал, посвященный инжинирингу.

4. <http://приоритет.рф/> - сайт компании «Приоритет».

5. MSWindows 7

6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный

7. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows

8. Консультант Плюс

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:

к.ф.н., доцент кафедры  
сервиса и туризма

Л.Г. Богатырева

Рецензент:

Генеральный директор  
туристской фирмы «Делюкс Вояж»

Д.А. Марунин

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма  
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии института экономики и предпринимательства от «15» марта 2021 года, протокол № 3