

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
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

Утверждено
решением ученого совета ННГУ
(протокол от 16.06.2021 г. №8)

Рабочая программа дисциплины

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования
бакалавриат
(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность
43.03.03 «Гостиничное дело»
(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий
(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения
Очная, заочная
(очная / очно-заочная / заочная)

Нижегород

2021 год
Лист актуализации

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.11 «Современные технологии управления в сфере гостеприимства» относится к обязательной части ООП направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»)

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 и 4 семестре (очная и заочная формы обучения).

Целями освоения дисциплины являются:

- приобретение знаний по технологии и организации управления в индустрии гостеприимства;
- приобретение знаний по технологии управления гостиничными предприятиями;
- овладение умениями по проведению управленческих воздействий в адрес гостиничных предприятий;
- приобретение умений по организации управленческой деятельности в гостинице;
- овладение технологиями по использованию отдельных инструментов управления в индустрии гостеприимства.

2. 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**	
ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПКО-3.1. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.	У 3.1 Уметь применять современные инновационные технологии оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; З 3.1 Знать инновационные направления обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания; В 3.1 Владеть навыками организации новых форм обслуживания потребителей с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ПКО-3.2. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	У 3.2 Уметь совершенствовать процессы использования современных инновационных технологий оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; З 3.2 Знать направления применения инновационных технологий обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания; В 3.2 Владеть навыками выделения инновационных форм обслуживания потребителей с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	У 1.1 Уметь владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале З 1.1 Знать законодательство Российской Федерации о	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания

сфере гостеприимства и общественного питания		предоставлении гостиничных услуг В 1.1 Владеть навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	У 1.2 Уметь владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами З 1.2 Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг В 1.2 Владеть навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	У 1.3 Уметь владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами З 1.3 Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг В 1.3 Владеть навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Применяет для решения задач профессиональной деятельности современные технические средства и информационные технологии	У 8.1 Уметь осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса З 8.1 Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг В 8.1 Владеть навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ОПК-8.2. Определяет требования к информационной системе организации	У 8.1 Уметь осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса З 8.1 Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг В 8.1 Владеть навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ		6 ЗЕТ
Часов по учебному плану	216		216
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	99		23
- занятия лекционного типа	32		8
- занятия семинарского типа	64		12

- текущие консультации	3		3
самостоятельная работа	81		180
Промежуточная аттестация – экзамен	36		13

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы														
				из них														
	Занятия типа лекционного			Занятия типа семинарского			Занятия типа лабораторного			Всего								
Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	
1.Гостиничная индустрия в структуре современного туризма	30		33	6		1	10		2				16		3	1 4		30
2.Основные гостиничные департаменты. Управление персоналом	30		34	5		1	10		2				15		3	1 4		30
3.Основные гостиничные департаменты. Департамент продаж и маркетинга	30		34	5		1	10		2				15		3	1 4		30
4.Основные гостиничные департаменты. Финансовый департамент	30		34	5		1	10		2				15		3	1 4		30
5.Основные гостиничные департаменты. Служба приема и размещения	30		34	5		2	10		2				15		4	1 4		30
6.Оценка эффективности управления отелем	30		34	6		2	14		2				20		4	1 1		30
Итого	180		203	3 2		8	64		12				96		20	8 1		180
Промежуточная аттестация – экзамен	36		13															
Итого	216		216	3 2		8	64		12				96		20	8 1		180

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 прикладной задачи-кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 6 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- компетенций: ПКО-3.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа. Промежуточная аттестация проходит в традиционных формах (зачет, экзамен).

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение отдельных тем рабочей программы. Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала. Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям и материалам периодических изданий.

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами. На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать. Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине является экзамен. В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету и экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса.

Примеры заданий для самостоятельной работы

Тема 1. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма

1. Характеристика и особенности гостиничных услуг
2. Классификация средств размещения

Тема 2. Основные гостиничные департаменты. Управление персоналом

1. Организационная структура.
2. Построение, контроль и поддержка корпоративной культуры
3. Анализ и методы повышения мотивации персонала
4. Диагностика и обратная связь с персоналом

Тема 3. Основные гостиничные департаменты. Департамент продаж и маркетинга

1. Система динамического ценообразования. Revenue management.

2. Ценообразование. Система VAR тарифов
3. Сегментация и взаимодействие с OTA.

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

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Современные технологии управления в сфере гостеприимства и общественного питания» (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4331>), созданный в системе электронного обучения ННГУ – <https://e-learning.unn.ru>

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

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности и компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		Зачтено				
Знания	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 и, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
Умения	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 недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

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

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие.	ОПК-1
2. Развитие мировой индустрии гостеприимства.	ОПК-1
3. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.	ПКО-3
4. Гостиничная услуга: понятие, свойства.	ОПК-1
5. Классификации гостиничных предприятий.	ПКО-3
6. Нормативно-правовая база гостиничного бизнеса.	ПКО-3
7. Стандарты обслуживания в гостинице.	ОПК-1
8. Организационная структура гостиничного предприятия.	ОПК-1
9. Функционирование службы бронирования.	ОПК-1
10. Функционирование службы управления номерным фондом.	ОПК-1
11. Функционирование службы приема и размещения.	ОПК-1
12. Функционирование административно-хозяйственной службы.	ОПК-1
13. Вспомогательные службы в гостинице.	ОПК-1
14. Этапы технологического цикла обслуживания туристов в гостинице.	ПКО-3
15. Бронирование: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннуляция бронирования;	ОПК-8
16. Заезд, регистрация и размещение гостей: порядок регистрации, обслуживание гостей во время проживания, организация отдыха и развлечений, услуги питания;	ОПК-8

17.Выезд и выписка гостя: порядок расчета за проживание в гостинице.	ПКО-3
18.Виды систем управления гостиничным предприятием.	ОПК-8
19.Формы управления современной гостиницей.	ОПК-1
20.Управление гостиницей по контракту.	ОПК-1
21.Франчайзинг в гостиничном и ресторанном бизнесе.	ОПК-1
22.Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.	ПКО-3
23.Договор аренды гостиницы как форма управления.	ОПК-1
24.Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства.	ОПК-8
25.Современные способы продвижения услуг.	ОПК-8
26.Информационные технологии в индустрии гостеприимства.	ОПК-8

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций ПКО-3, ОПК-1, ОПК-8

1. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

- а) структура туристского рынка
- б) рынок гостиничных услуг
- в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

2. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

- а) портье, швейцарами
- б) горничными
- в) бюро обслуживания

3. Возглавляет работу гостиничного комплекса:

- а) исполнительный директор
- б) коммерческая служба
- в) генеральный директор (генеральный менеджер)

4. «Звездная» система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии
- б) Германии
- в) Франции

5. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:

- а) тайской
- б) индийской
- в) токийской

6. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

- а) мечи
- б) ордена
- в) короны

7. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:

- а) «цифровая»
- б) там нет системы классификации
- в) «буквенная»

8. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:

- а) Древней Грецией
- б) Древним Римом
- в) Средневековой Францией

9. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:

- а) 300 000
- б) 200 000
- в) 150 000

10. В гостиницах «5 звезд» время для завтраков в зале ресторана продлевается до:

- а) 12 часов
- б) 10 часов
- в) 11 часов

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКО-3, ОПК-1, ОПК-8

Пример практического задания

Задание для оценки сформированности умений компетенции ПКО-3

В гостиницу «Лазурный берег» **** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00, период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова и отказывает клиенту в размещении.

Вопросы и задания:

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Пример практического задания

Задание для оценки сформированности знаний компетенции ОПК-1, ОПК-8

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Вопросы и задания:

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно-оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно-лечебных факторов регионального компонента.
2. Назовите сроки проведения инвентаризации материальных ценностей, результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи.
3. Разработайте стандарты управления персоналом для данного предприятия.

5.2.4 Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине согласно учебному плану не предусмотрены.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Мотышина М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И. Михайлов; под редакцией М.С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 282 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10440-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456053>
2. Скобкин С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2021. – 442 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-04473-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/472713>

б) дополнительная литература

1. Морозов М. А. Экономика организации туризма: учебник для вузов / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – 5-е изд., испр. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 291 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07403-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454343>
2. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07713-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/472711>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Интернет-журнал «4Р» – 4p.ru
2. Информационно-аналитический портал «Российский рынок» – russianmarket.ru

г) специализированная литература

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

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютеры, мультимедийный проектор, экран.

Помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

Автор
к.э.н., доцент
кафедры сервиса и туризма

Шимин Н.А.

Рецензент (ы)

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

Ефремова М.В.