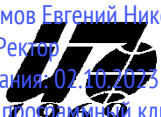


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.10.2023 09:23:30
Уникальный провайдерский ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом
29 июня 2023 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
28 июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Культура сервиса в туризме и гостеприимстве»**

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.О.13

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
24 мая 2023 г., протокол №10

Разработчик: Арсений Р.М. к.п.н.

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенций УК-5; ОПК-3 средствами дисциплины «Культура сервиса в туризме и гостеприимстве».

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 туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в | Знает объекты стандартизации и сертификации в туристской индустрии; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в туристской индустрии; требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, |

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

3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Культура сервиса в туризме и гостеприимстве» относится к обязательной части ОПОП. Компетенции, формируемые дисциплиной «Культура сервиса в туризме и гостеприимстве», 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) | - | - | - |
| 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) | - | - | - |

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | |
|--|-------------|----------|---|
| | | 2 | - |
| 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 и курсовым проектам (работам) | 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: | 20 | 16 | 4 |
| занятия лекционного типа (ЗЛТ) | 8 | 8 | - |
| лабораторные работы (ЗСТ (ЛР)) | - | - | - |
| практические занятия (ЗСТ ПР) | 8 | 8 | - |
| - 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 | 124 | 56 | 68 |
| СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам) | 115 | 56 | 59 |
| СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации | 9 | - | 9 |
| Форма промежуточной аттестации | экзамен | | |
| 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 туризме и гостеприимстве. Качество оказания услуг индустрии туризма и гостеприимства. |
| 2. | Потребитель услуг в индустрии туризма и гостеприимства | Особенности межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Классификация потребителей услуг в туризме и гостеприимстве. Психологический подход к обслуживанию потребителя услуг в туризме и гостеприимстве. Обеспечение требуемого качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| 3. | Культура сервиса в индустрии туризма и гостеприимства | 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 услуг индустрии туризма и гостеприимства. |
| 4. | Жалобы и конфликты в индустрии туризма и гостеприимства | 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 услуг индустрии туризма и гостеприимства. |
| 5. | Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства | Объекты стандартизации в индустрии туризма и гостеприимства. Стандарты внешнего вида: форма, имидж. Стандарты поведения, стандарты выполнения профессиональных функций специалиста той или иной службы предприятия сферы туризма и гостеприимства. Требования национальных и международных стандартов области оказания туристских услуг. Оценка и |

| | |
|--|---|
| | обеспечение качества оказания услуг в индустрии туризма и гостеприимства. |
|--|---|

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 индустрии туризма и гостеприимства | УК-5 | 26 | 12 | 4 | - | 8 | - | 14 |
| 3 | Культура сервиса в индустрии туризма и гостеприимства | УК-5 ОПК-3 | 26 | 12 | 4 | - | 8 | - | 14 |
| 4 | Жалобы и конфликты в индустрии туризма и гостеприимства | УК-5 | 18 | 6 | 2 | - | 4 | - | 12 |
| 5 | Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства | 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 | 24 | 2 | 2 | - | - | - | 22 |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---------------|-----|----|---|---|---|---|-----|
| 2 | Потребитель услуг в индустрии туризма и гостеприимства | УК-5 | 28 | 4 | 2 | - | 2 | - | 24 |
| 3 | Культура сервиса в индустрии туризма и гостеприимства | УК-5 ОПК-3 | 28 | 4 | 2 | - | 2 | - | 24 |
| 4 | Жалобы и конфликты в индустрии туризма и гостеприимства | УК-5 | 26 | 4 | 2 | - | 2 | - | 22 |
| 5 | Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства | ОПК-3 | 25 | 2 | - | - | 2 | - | 23 |
| | 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 | 20 | 8 | - | 8 | 4 | 124 |

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 индустрии туризма и гостеприимства 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 индустрии туризма и гостеприимства.

Выступление с докладом в форме презентации с целью выявления сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 2. Потребитель услуг в индустрии туризма и гостеприимства

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

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 индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 3. Культура сервиса в индустрии туризма и гостеприимства

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний о качестве оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства 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 индустрии туризма и гостеприимства.

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

Тема 4. Жалобы и конфликты в индустрии туризма и гостеприимства

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 сфере туризма и гостеприимства.

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 услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства, воспринимая межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тема 5. Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся представлений о качестве оказания услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства 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 индустрии туризма и гостеприимства.

Подготовка доклада в форме презентации с целью выявления сформированности знаний о требуемом качестве процессов оказания услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 2. Потребитель услуг в индустрии туризма и гостеприимства

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 индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 3. Культура сервиса в индустрии туризма и гостеприимства

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 индустрии туризма и гостеприимства.

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

контекстах.

Тема 4. Жалобы и конфликты в индустрии туризма и гостеприимства

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 услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства, воспринимая межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тема 5. Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства

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 предприятий индустрии туризма и гостеприимства в целях обеспечения требуемого качества процесса оказания услуг.

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

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. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533149>
2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>
3. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 9-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 248 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699341>

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. 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
3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>
4. Мировая индустрия гостеприимства : учебное пособие : [12+] / сост. А. И. Коломиец. — Москва : Директ-Медиа, 2023. — 56 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701131>

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> — Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, радел «Туризм»;

4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <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;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.пф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.пф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;

35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
46. <https://www.sciencealert.com> - 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;
47. <https://sciencepublishinggroup.com> - 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. ЭБС «Юрайт»;
3. 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 43.03.02 Туризм 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).