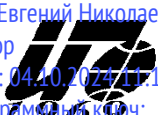


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.06.2024 г. 17:19:45  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



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

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом  
29 июня 2024 г.  
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
25 июня 2024 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Культура сервиса в туризме и гостеприимстве»**

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.О.ДВ.01.01**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
24 мая 2024 г., протокол №09

Разработчик: Арсений Р.М., к.п.н.

Химки 2024

### 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 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 туризме и гостеприимстве» относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. 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	-
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	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	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	98	98	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	64	64	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	34	34	-
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	экзамен		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	144	144	-
зачетные единицы	4	4	-

#### 4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	2 курс	
		ЗС	ЛС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	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
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	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
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	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 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	26	2	2	-	-	-	24
2	Потребитель услуг в индустрии туризма и гостеприимства	УК-5	26	1	-	-	1	-	25
3	Культура сервиса в индустрии туризма и гостеприимства	УК-5 ОПК-3	27	4	2	-	2	-	23
4	Жалобы и конфликты в индустрии туризма и гостеприимства	УК-5	26	1	-	-	1	-	25
5	Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства	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 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](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, раздел «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.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rospotrebnadzor.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 43.03.03 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).

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).