Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Факультет физической культуры и спорта
Кафедра управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета



А. В. Савельев
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.24 Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса

Направление подготовки/специальность: 49.03.01 - Физическая культура

Профиль/направленность/специализация: Фитнес

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2024

Тамбов, 2026

Авторы программы:
Кандидат экономических наук, доцент Кондраков Игорь Викторович
Кандидат экономических наук, доцент Мачалкин Сергей Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 49.03.01 - Физическая культура (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «19» сентября 2017 г. № 940).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма «13» сентября 2024 г. Протокол № 2

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета физической культуры и спорта, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины…… 4

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата……. 14

3. Объем и содержание дисциплины…… 15

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства…… 21

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….. 38

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…… 39

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы……. 41

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-методический
- педагогический
- рекреационный
- тренерский

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 01 Образование и наука (в сфере начального общего, основного общего, среднего общего образования, профессионального обучения, профессионального образования, дополнительного образования, в сфере научных исследований), 05 Физическая культура и спорт (в сфере физического воспитания, в сфере физической культуры и массового спорта, спортивной подготовки, в сфере управления деятельностью и развитием физкультурно-спортивной организации)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе в организации и управлении гостинично-ресторанным комплексом

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очная (семестр)					
		1	2	3	4	5	6
1	Adobe Photoshop: основные инструменты и возможности			+			
2	Адаптивная физическая культура в санаторно-курортной системе		+				

3	Адаптивная физическая культура в системе здравоохранения			+			
4	Адаптивная физическая культура в системе образования				+		
5	Активные и интерактивные технологии в преподавании дисциплин гуманитарного цикла			+			
6	Анализ рисков и методы оценки рисков в бизнесе				+		
7	Аналитическое чтение			+			
8	Бизнес-планирование в АльтИнвест				+		
9	Биология развития человека в норме и патологии				+		
10	Брендинг				+		
11	Введение в звукорежиссуру		+				
12	Введение в искусственный интеллект	+					
13	Введение в проектную деятельность		+				
14	Введение в психологию кризисных состояний и отклоняющегося поведения		+				
15	Виды, методы и технологии в профайлинге			+			
16	Виктимология			+			
17	Вожатский практикум				+		
18	Генетика человека		+				
19	Геоинформационные системы и технологии дистанционного зондирования Земли				+		
20	Двигательный режим (инструктор по физической культуре)				+		

21	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия				+		
22	Деловое общение и профессиональная этика			+			
23	Диагностика и психологические технологии профилактики отклоняющегося поведения				+		
24	Дизайн курса и разработка материалов для раннего обучения неродному языку				+		
25	Документирование деятельности кадровой службы			+			
26	Документирование трудовых отношений				+		
27	Законодательство Российской Федерации в сфере риск-менеджмента			+			
28	Запись голоса и инструментов в студии звукозаписи			+			
29	Зарубежная литература и вызовы современности				+		
30	Защита прав и интересов клиентов социальных служб в отношениях с государственными органами				+		
31	Защита прав человека				+		
32	Здоровье-формирующие технологии в образовательной среде		+				
33	Инновационное мышление			+			
34	Институт семьи в современном обществе		+				
35	Интернет-аналитика – основа продвижения современного предприятия			+			

36	Как любить ребенка: эмоциональный компонент родительского отношения			+			
37	Комплаенс в системе обеспечения безопасности бизнеса				+		
38	Комплексная экономическая безопасность бизнеса			+			
39	Креативное мышление				+		
40	Кредитование физических лиц		+				
41	Лингвистическая экспертиза спорных текстов				+		
42	Литература русского зарубежья			+			
43	Личное планирование и управление рабочим временем			+			
44	Методика организаций массовых туристских мероприятий: соревнования, слеты, походы				+		
45	Методика организаций экскурсий и экскурсионных туров			+			
46	Методика раннего обучения иностранному языку			+			
47	Методология тьюторства: основные этапы, формы и технологии тьюторского сопровождения		+				
48	Методы и методики психологического исследования детей и родителей			+			
49	Методы изучения повседневности		+				
50	Методы изучения семьи				+		
51	Методы оценки и аттестации персонала				+		

52	Мир современного искусства: постмодернистский проект		+				
53	Модели электронной коммерции				+		
54	Молекулярно-биологические основы поведения и зависимостей		+				
55	Налогообложение бизнеса			+			
56	Нормативно-правовая база семейных отношений		+				
57	Нормы и правила современного этикета				+		
58	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды			+			
59	Общественные организации и движения		+				
60	Оперативная психодиагностика личности				+		
61	Организационно-методическое обеспечение дополнительного образования детей и взрослых		+				
62	Организационно-правовые основы управленческой деятельности в социальной сфере		+				
63	Организация деятельности детских общественных объединений в образовательной организации			+			
64	Организация и оказание юридической помощи клиентам социальных служб			+			
65	Организация работы спортивного судьи по избранному виду спорта			+			
66	Основы аргументации				+		
67	Основы биржевого дела				+		

68	Основы видеоблогинга				+		
69	Основы визуальной психодиагностики и профайлинга		+				
70	Основы деловой коммуникации на иностранном языке		+				
71	Основы копирайтинга			+			
72	Основы логики		+				
73	Основы логопедии		+				
74	Основы правильного питания			+			
75	Основы работы в ПО Agisoft Metashape			+			
76	Основы рекламы		+				
77	Основы рекреалогии		+				
78	Основы риск-менеджмента. Методы оценки риска		+				
79	Основы спортивной журналистики		+				
80	Основы судебной лингвистической экспертизы			+			
81	Основы творческой деятельности журналиста			+			
82	Основы управления документацией		+				
83	Основы управления персоналом		+				
84	Особенности прохождения муниципальной службы				+		
85	Особенности рассмотрения семейных споров		+				
86	Особенности рассмотрения трудовых споров			+			
87	Педагогический артистизм		+				
88	Педагогический дизайн технологий обучения				+		
89	Педагогическое сопровождение деятельности детских общественных организаций				+		

90	Письменный перевод документов физических лиц			+			
91	Письменный перевод документов юридических лиц				+		
92	Поведение в публичных местах			+			
93	Поведение потребителей и коммуникативная политика			+			
94	Повседневные разговоры				+		
95	Подготовка операторов наземных средств управления беспилотным летательным аппаратом самолетного и вертолетного типа		+				
96	Познание себя через практическую психологию			+			
97	Познание себя через психодиагностику		+				
98	Понятие психологической травмы в современной психологии		+				
99	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста			+			
100	Правовое и этическое регулирование медиа				+		
101	Правовое обеспечение местного самоуправления		+				
102	Практикум по организации логопедической работы в дошкольном образовательном учреждении				+		
103	Проблема смысла жизни и ценности в философии			+			
104	Программирование на языке Python. Базовый курс		+				

105	Программирование на языке Python. Продвинутый курс			+			
106	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask				+		
107	Проектный семинар			+	+	+	+
108	Пропедевтика. Основы композиции		+				
109	Противодействие коррупции и формирование антикоррупционного поведения личности		+				
110	Профессиональные компетенции современного педагога дисциплин гуманитарного цикла в условиях цифровизации образования		+				
111	Психика и мозг		+				
112	Психолингвистические основы овладения детьми новым языком		+				
113	Психология благополучия, или психология счастливого человека				+		
114	Психология девиантной личности			+			
115	Психология детства		+				
116	Психология креативности			+			
117	Психология молодости и зрелости				+		
118	Психология подросткового и юношеского возраста			+			
119	Психология творческого саморазвития		+				
120	Психолого-педагогическая диагностика				+		
121	Психофизиологические основы поведения и когнитивных функций			+			

122	Публичная служба в системе государственного и муниципального управления				+		
123	Разработка программ дополнительного образования для детей и молодежи				+		
124	Рекрутмент персонала			+			
125	Русская писательская критика XIX-XXI веков		+				
126	Самоменеджмент: методики и технологии				+		
127	Саморазвитие и актерское мастерство				+		
128	Сведение и мастеринг в студии звукозаписи				+		
129	Система публичного управления			+			
130	Современные маркетинговые технологии		+				
131	Современные методы географических исследований в рамках проектной деятельности школьников				+		
132	Современные методы химического анализа в криминалистике				+		
133	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике			+			
134	Современные педагогические технологии в сфере дополнительного образования			+			
135	Современные подходы к персональному менеджменту		+				
136	Современные экологические проблемы		+				

137	Социальные сети как коммуникационные каналы		+				
138	Стандартизация, сертификация и управление качеством в ресторанном и гостиничном бизнесе				+		
139	Стартап: идея с нуля		+				
140	Стартап: от идеи к MVP			+			
141	Стартап: практика создания собственного бизнеса				+		
142	Стратегии и правила безопасного инвестирования на финансовых рынках		+				
143	Стратегический маркетинг				+		
144	Страхование личности			+			
145	Текст и дискурс в Интернете				+		
146	Теоретико-методические основы вожатской деятельности		+				
147	Теоретические аспекты мышления		+				
148	Теоретические, процессуальные и организационные основы судебной экспертизы				+		
149	Теория и практика судейства по видам Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «ГТО»				+		
150	Теория и практика судейства по избранному виду спорта		+				
151	Технологии вожатской деятельности			+			
152	Технологии коррекции речевых нарушений у детей дошкольного возраста			+			

153	Технологии развития высших психических функций			+			
154	Технологии рефлексивно-творческого саморазвития			+			
155	Типографика				+		
156	Тренинг «Майнд-фитнес»				+		
157	Управление в социальных процессах			+			
158	Управление общественными отношениями		+				
159	Управляющий рестораном: карьера, развитие и компетенции		+				
160	Физическая география России и мира		+				
161	Цифровая культура		+				
162	Цифровой маркетинг и SEO			+			
163	Цифровые образовательные ресурсы в преподавании дисциплин гуманитарного цикла				+		
164	Экология атмосферы			+			
165	Экология гидросферы				+		
166	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса		+				
167	Экономическая, социальная и политическая география			+			
168	Электронный бизнес. Электронная коммерция		+				
169	Ювенальное право				+		
170	Язык как объект лингвистической экспертизы		+				
171	Языковая личность в виртуальном пространстве		+				

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 49.03.01 - Физическая культура.

Дисциплина «Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса» изучается в 3 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	**72**
Контактная работа	32
Лекции (Лекции)	16
Практические (Практ. раб.)	16
Самостоятельная работа (СР)	40
Зачет	-

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лекции	Практ. раб.	СР	
		О	О	О	
3 семестр					
1	Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса	1	1	4	Собеседование; выполнение практических заданий
2	Технологии и технологический процесс в гостинично-ресторанном комплексе	2	2	4	Опрос; Выполнение практических заданий
3	Технология гостинично-ресторанного сервиса	2	2	4	Опрос; Выполнение практических заданий
4	Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане	2	2	5	Тестирование
5	Классификация гостиниц	2	2	4	Опрос; Собеседование

6	Основные функции и службы гостинично-ресторанного комплекса	2	2	4	Собеседование
7	Технология подбора персонал	1	1	4	Собеседование
8	Учет и отчетность в гостинично-ресторанном бизнесе	2	2	5	Собеседование; Опрос
9	Источники правового регулирования услуг отелей	2	2	6	Собеседование; Опрос; Тестирование

Тема 1. Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса (УК-6)

Лекция.

Факторы, стимулирующие развитие туризма: новые направления развития науки и техники, появление новых технологий; экономическая и политическая ситуация в отдельных регионах мира и странах; нововведения, осуществляемые международными организациями, новые формы сотрудничества, внедряемые Всемирной туристской организацией, решения, принимаемые международными или региональными туристскими организациями, ассоциациями; получение новых знаний о туристских ресурсах в различных регионах земного шара; государственные законы, а также другие правовые акты, определяющие экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий; изменение ситуации на рынках: появление новых туристских направлений, несоответствие предлагаемых услуг потребностям путешественников, изменение структуры спроса, появление новых требований со стороны потребителей к качеству туристской продукта; внедрение новшеств в деятельность производственных отраслей, тесно связанных с туристским бизнесом

Практическое занятие.

1. Раскрыть геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в туризме.
2. Назвать механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг.
3. Определить направления технического прогресса в оснащении туристских предприятий.
4. Раскрыть факторы, стимулирующие развитие туризма.
5. Определить характерные особенности процесса глобализации в индустрии туризма.

Задания для самостоятельной работы.

1. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте современные тенденции развития индустрии туризма в России и за рубежом.
2. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 2. Технологии и технологический процесс в гостинично- ресторанном комплексе (УК-6)

Лекция.

Общее понятие сути технологии и технологического процесса. Этапы формирования технологического процесса.Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Жизненный цикл технологии. Производственный процесс. Технологический процесс.Основные составляющие технологического процесса, проектирование и эффективность. Эффективность технологического процесса и его оценка.

Практическое занятие.

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуг.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сравнительный анализ типов и методов организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Показатели оценки уровня организации производства.
4. Анализ современных сервисных технологий, завоевавших признание потребителей («брендов»).
5. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 3. Технология гостинично- ресторанного сервиса (УК-6)

Лекция.

Нормативно-правовая документация, регламентирующая ответственность предприятия питания при организации обслуживания гостей в зале ресторана. Взаимосвязь особенностей управления и концепции ресторана. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания. Основные элементы ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство и т.д. Организация процесса обслуживания потребителей в зале. Информационное и правовое обеспечение управления персоналом в ресторане. Французская, английская, европейская и русская технология подачи блюд. Порядок расчета с потребителями. Правила и техника предварительной сервировки стола тарелками, приборами, стеклянной посудой. Сервисные направления при сервировке столов. Сервисные технологии при подаче блюд, закусок и напитков. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям. Дизайнерские направления в оформлении столов. Различные виды сервировки с элементами дизайна. Управление конфликтами и стрессами. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.

Практическое занятие.

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Концепции ресторанного бизнеса.
3. Концепция сетевого ресторана.
4. Концепции деятельности предприятий быстрого обслуживания.
5. Кейтеринг как форма обслуживания потребителей

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ нормативных документов по безопасности услуг: Общие требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания.
2. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 4. Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане (УК-6)

Лекция.

Виды торговых помещений, их назначение, характеристика. Оснащение торговых помещений мебелью, торговым оборудованием, посудой, столовым бельем. Современные требования к мебели. Правила расстановки мебели (столов, стульев) в зале ресторана. Столовая посуда и приборы. Классификация, требования к посуде и приборам. Столовое белье: виды, назначение. Порядок получения и подготовки столовой посуды, приборов, столового белья. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению меню. Последовательность расположения блюд в меню. Инжиниринг меню. Технологичность меню. Структурирование карты вин. Гармонизация карты вин и меню. Карта бара, карта коктейлей. Сигарная карта. Чайная и десертная карта. Основные принципы, порядок их составления и оформления.

Практическое занятие.

1. Формы обслуживания в предприятиях ресторанного бизнеса.
2. Специальные формы обслуживания посетителей.
3.Правила подбора вин и блюд.
4. Сервировка фуршетного стола.

Задания для самостоятельной работы.

1. Меню: понятие, виды, характеристика.
2. Карта вин: структура и содержание.
3. Особенности подбора, сервировки и хранения вин.
4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 5. Классификация гостиниц (УК-6)

Лекция.

Стандартные классификации средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Классификация по размеру. Классификация по видам собственности и управления. Классификация по длительности проживания. Классификация по режиму эксплуатации. Классификация по ценам на услуги. Классификация отелей по расположению. Типология отелей по сегменту рынка. Бизнес-отели. Отели для отдыха. Туристические отели. Классификация отелей по уровню комфорта. Критерии национальных классификаций. Современные тенденции в классификации отелей. Классификация средств размещения в России.

Практическое занятие.

1. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования (ГОСТ Р 51185-2014). Классификация отелей по сегменту рынка.
2. Требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.
2. Требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.
2. Требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.

Гостиничное хозяйство Тамбовской области.1. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования (ГОСТ Р 51185-2014). Классификация отелей по сегменту рынка. Гостиничное хозяйство Тамбовской области.1. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования (ГОСТ Р 51185-2014). Классификация отелей по сегменту рынка. Гостиничное хозяйство Тамбовской области.

Задания для самостоятельной работы.

1.По каким признакам классифицируются средства размещения за рубежом?
2.Назовите основные системы классификации гостиниц в Европе, Америке, Азии, Австралии.
3.Какие причины способствуют возникновению и развитию гостиничных цепей?
4.Назовите самые известные мировые гостиничные цепи.
5.Гостиницы каких международных цепей находятся в Москве?
7.Назовите основные требования, применяемые к средствам размещения, согласно Государственной системе классификации.
8.Назовите основные критерии классификации гостиниц.

Тема 6. Основные функции и службы гостинично- ресторанного комплекса (УК-6)

Лекция.

Отделение обслуживания. Служба приема и размещения (frontoffice). Обслуживающий персонал в уни форме. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Отделение, поддерживающее работу отдела обслуживания. Подразделение бронирования номеров. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба. Служба маркетинга и продаж. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба.

Практическое занятие.

1. Технология обслуживания иностранных и российских туристов.
2. Перечислите основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

3 Назовите основные службы гостиничного предприятия.

Задания для самостоятельной работы.

1. Дайте характеристику деятельности гостиничных служб:
- служба приема и размещения;
- служба эксплуатации номерного фонда;
- хозяйственная служба;
- инженерно-техническая служба;
- коммерческая служба;
- служба безопасности.

Углубленное изучение материалов темы

1 1. Дайте характеристику деятельности гостиничных служб:
- служба приема и размещения;
- служба эксплуатации номерного фонда;
- хозяйственная служба;
- инженерно-техническая служба;
- коммерческая служба;
- служба безопасности.

Углубленное изучение материалов темы

1.

Дайте характеристику деятельности гостиничных служб:
- служба приема и размещения;
- служба эксплуатации номерного фонда;
- хозяйственная служба;
- инженерно-техническая служба;
- коммерческая служба;
- служба безопасности.

Углубленное изучение материалов темы

Тема 7. Технология подбора персонал (УК-6)

Лекция.

Основные ошибки при подборе персонала. Этапы подбора персонала. Сбор и анализ данных о вакансии. Требования к должности. Подготовка и размещение объявления. Поиск кандидата.

Практическое занятие.

Должностные инструкции персонала гостиницы

Задания для самостоятельной работы.

1 Требования, предъявляемые к горничным, дежурным, уборщикам нежилых помещений.
2 Должностная инструкция горничной.
3 Виды уборочных работ, их характеристика.
4 Углубленное изучение материалов темы.

Тема 8. Учет и отчетность в гостинично- ресторанном бизнесе (УК-6)

Лекция.

Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Выборсистемыбухгалтерскогоучета. Uniform System of Account for the Lodging Industry (USALI).Нормативно-законодательная основа. Бухгалтерский учет. Налоговый учет. УСН в гостиничном бизнесе. Единый налог на вмененный доход. Ведение раздельного учета.

Практическое занятие.

1. Книги ежедневного учета.
2. Главная книга.

3. Отчет о прибылях и убытках.
4. Отчет о движении денежных средств.

Задания для самостоятельной работы.

Формы для фиксации показателей финансовой деятельности отеля.

Тема 9. Источники правового регулирования услуг отелей (УК-6)

Лекция.

Правила предоставления гостиничных услуг. Права потребителей. Работа с претензиями. Правила эксплуатации отелей и их оборудования. Содержание помещений. Медицинские требования к персоналу. Требования к организации питания. Законодательство, регулирующее оказание услуг общественного питания.

Практическое занятие.

1 1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
2 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
3 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
4 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
5 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
6 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
7 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
8 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
9 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
10 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
11 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
12 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
13 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.

Задания для самостоятельной работы.

1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению?
2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.

Углубленное изучение материалов темы

1 1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению?
2 2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
3 3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.

4 2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
5 3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.
6 2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
7 3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.
8 2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
9 3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.

Углубленное изучение материалов темы1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению? Углубленное изучение материалов темы1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению? Углубленное изучение материалов темы1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению? Углубленное изучение материалов темы

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

3 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Max. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		выполнение практических заданий	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 9-7 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 6 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 5-3 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил более 3 грубых ошибок

2.	Технологии и технологический процесс в гостинично-ресторанном комплексе	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполнение практических заданий	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов; 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.

3.	Технология гостинично-ресторанного сервиса	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполнение практических заданий	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов; 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.

4.	Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане	**Тестирование(контрольный срез)**	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает
5.	Классификация гостиниц	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Собеседование	5	5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил более 3 грубых ошибок
6.	Основные функции и службы гостинично-ресторанного комплекса	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
7.	Технология подбора персонал	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
8.	Учет и отчетность в гостинично-ресторанном	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

	бизнесе	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
9.	Источники правового регулирования услуг отелей	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Опрос	10	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
10.	Премиальные баллы		20	- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплине – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
12.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система

50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

выполнение практических заданий

Тема 1. Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса

Ситуация 1

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1.Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2.Охарактерицуйти средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения
- уровень
- ассортимент
- стоимость услуг
- ценовая политика на средства размещения.

3.Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Ситуация 2

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1.Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

2.Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

3.Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Ситуация 3

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1.Дайте характеристику:

а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;

б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2.Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Ситуация 4

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1.Перечислите функции службы приема и размещения.

2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Ситуация 5

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.

Задание

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.Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?

3.Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Ситуация 6

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой–либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.

2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.

3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Ситуация 7

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

1.систему управления качеством услуг в гостинице

2.место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия

3.понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Тема 2. Технологии и технологический процесс в гостинично- ресторанном комплексе

1. Дайте определение понятию качества туристского продукта
2. Перечислите составные компоненты качества туристского продукта (обязательные и рекомендуемые).
3. Назовите факторы качества туристского продукта.
4. Как качество туристских услуг влияет на привлекательность туристской дестинации?
5. Охарактеризуйте формы и методы контроля за качеством обслуживания во внутреннем туризме.

Тема 3. Технология гостинично- ресторанного сервиса

Классификация предприятий общественного питания. Концепции ресторанного бизнеса. Концепция сетевого ресторана.Концепции деятельности предприятий быстрого обслуживания. Кейтеринг как форма обслуживания потребителей.

Анализ нормативных документов по безопасности услуг: Общие требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания. Углубленное изучение материалов темы.

Опрос

Тема 2. Технологии и технологический процесс в гостинично- ресторанном комплексе

1. Общее понятие сути технологии и технологического процесса.
2. Этапы формирования технологического процесса.
3. Понятие и структура производственного процесса.
4. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
5. Структура процесса оказания услуг.
6. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
7. Жизненный цикл технологии. Производственный процесс. Технологический процесс.

Тема 3. Технология гостинично- ресторанного сервиса

Нормативно-правовая документация, регламентирующая ответственность предприятия питания при организации обслуживания гостей в зале ресторана. Взаимосвязь особенностей управления и концепции ресторана. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания. Основные элементы ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство и т.д. Организация процесса обслуживания потребителей в зале. Информационное и правовое обеспечение управления персоналом в ресторане. Французская, английская, европейская и русская технология подачи блюд. Порядок расчета с потребителями. Правила и техника предварительной сервировки стола тарелками, приборами, стеклянной посудой. Сервисные направления при сервировке столов. Сервисные технологии при подаче блюд, закусок и напитков. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям. Дизайнерские направления в оформлении столов. Различные виды сервировки с элементами дизайна. Управление конфликтами и стрессами. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.

Тема 5. Классификация гостиниц

Стандартные классификации средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Классификация по размеру. Классификация по видам собственности и управления. Классификация по длительности проживания. Классификация по режиму эксплуатации. Классификация по ценам на услуги. Классификация отелей по расположению. Типология отелей по сегменту рынка. Бизнес-отели. Отели для отдыха. Туристические отели. Классификация отелей по уровню комфорта. Критерии национальных классификаций. Современные тенденции в классификации отелей. Классификация средств размещения в России.

Тема 8. Учет и отчетность в гостинично- ресторанном бизнесе

1. Основные этапы становления бухгалтерского учета. 2. Суть и значение двойной записи бухгалтерского учета. 3. Становление и развитие бухгалтерского учета в современной России. 4. Влияние международных принципов учета на российскую систему учета. 5. Бухгалтерский в информационной системе управления организации. 6. Задачи и общие принципы организации бухгалтерского учета. 7. Нормативные документы, регулирующие методологические основы построения бухгалтерского учета в Российской Федерации. 8. Вопросы адаптации бухгалтерского учета и отчетности к международным стандартам. 9. Программа реформирование бухгалтерского учета в Российской Федерации: цели и задачи перехода на международные стандарты финансовой отчетности, направления реформы. 10. Основные блоки бухгалтерского учета предприятий туризма и гостеприимства. 11. Отражение договорных отношений в бухгалтерском учете на предприятиях туризма и гостеприимства. 12. Понятие основных средств и задачи их учета. 13. Классификация основных средств и их оценка. 14. Документальное оформление движения основных средств. 15. Методы амортизации основных средств и учет операций по начислению амортизации.

Тема 9. Источники правового регулирования услуг отелей

Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.

Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.

Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.

На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению?

Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.

Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.

Собеседование

Тема 1. Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса

Факторы, стимулирующие развитие туризма: новые направления развития науки и техники, появление новых технологий; экономическая и политическая ситуация в отдельных регионах мира и странах; нововведения, осуществляемые международными организациями, новые формы сотрудничества, внедряемые Всемирной туристской организацией, решения, принимаемые международными или региональными туристскими организациями, ассоциациями; получение новых знаний о туристских ресурсах в различных регионах земного шара; государственные законы, а также другие правовые акты, определяющие экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий; изменение ситуации на рынках: появление новых туристских направлений, несоответствие предлагаемых услуг потребностям путешественников, изменение структуры спроса, появление новых требований со стороны потребителей к качеству туристской продукта; внедрение новшеств в деятельность производственных отраслей, тесно связанных с туристским бизнесом

Тема 5. Классификация гостиниц

1. Бизнес планирование гостиничного предприятия.
2. Проектирование гостиничного предприятия.
3. Управленческая деятельность в сфере социально-культурного сервиса и туризма и критерии ее оценки.
4. Принятие управленческих решений в гостиничном секторе.
5. Управление и профилактика конфликтов в гостиничном секторе.
6. Требование к обслуживающему персоналу гостиниц.
7. Взаимосвязь между различными департаментами гостиницы.
8. Основные и дополнительные услуги в гостинице.
9. Сегментация туристского рынка Тюмени.
10. Российская классификация номерного фонда.
11. Предмет и задачи организационного поведения.
12. Основные теории для моделирования организационного поведения.
13. Группы и формирование группового поведения в организации.
14. Стиль руководства и поведения организации.
15. Экономические районы РФ.
16. Федеральные округа РФ.
17 Туристские регионы РФ.
18. Зарубежные туристские регионы.
19. Особенности потребительского поведения в туризме.
20. Маркетинговые исследования в туристской сфере.
21. Конкурентоспособность гостиничного предприятия. Специфика выявления конкурентных преимуществ гостиницы.
22. Сущность и содержание маркетинга. Специфика маркетинга гостиничного предприятия.
23. Формирование имиджа гостиницы.
24. ТНК в гостиничном хозяйстве.
25. Особенности массовой коммуникации; факторы, способствующие воздействию массовой коммуникации, средства массовой коммуникации.
26. Основные функции конкуренции; субъекты и объекты конкуренции; основные положения конкуренции.
27. Принципы организации внутреннего учета и информационные потоки, характеризующие изменения системы управления, структуру затрат и доходов, центров ответственности.

Тема 6. Основные функции и службы гостинично- ресторанного комплекса

Отделение обслуживания. Служба приема и размещения (frontoffice). Обслуживающий персонал в уни форме. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Отделение, поддерживающее работу отдела обслуживания. Подразделение бронирования номеров. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба. Служба маркетинга и продаж. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба.

Тема 7. Технология подбора персонал

1.Понятие персонала организации, признаки персонала.2.Схожесть и различия понятий управление человеческими ресурсам и персоналом.3.Понятиеи сущность принципов управления персоналом.4.Факторы среды управления персоналом.5.Актуальность проблемы управления персоналом предприятия.6.Функции управления персоналом.7.Стратегия управления персоналом.8.Задачи технического обеспечения системы управления персоналом.9.Информационное обеспечение управления персоналом.10.Направления кадровой политики предприятия (организации).11.Профессионально-квалификационная структура персонала -штатное расписание 12.Понятие и участники трудовых отношений.13.Трудоустройство и работа в коллективе.14.Понятие, сущность и функции службы управления персоналом на предприятии.15.Виды организационных структур службы управления персоналом.16.Состав службы управления персоналом на предприятии.17.Типы кадровой политики: пассивная, реактивная, превентивная, активная.18.Планирование потребности в персонале.19.Понятие и источники подбора персонала.20.Отбор и наем персонала.21.Этапы отбора претендентов на вакантную должность22.Технология подбора персонала.23.Порядок проведения собеседования при отборе 24.Оценочное интервью

Тема 8. Учет и отчетность в гостинично- ресторанном бизнесе

Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Выборсистемыбухгалтерскогоучета. Uniform System of Account for the Lodging Industry (USALI).Нормативно-законодательная основа. Бухгалтерский учет. Налоговый учет. УСН в гостиничном бизнесе. Единый налог на вмененный доход. Ведение раздельного учета.

Тема 9. Источники правового регулирования услуг отелей

Правила предоставления гостиничных услуг. Права потребителей. Работа с претензиями. Правила эксплуатации отелей и их оборудования. Содержание помещений. Медицинские требования к персоналу. Требования к организации питания. Законодательство, регулирующее оказание услуг общественного питания.

Тестирование

Тема 4. Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане

В каком цехе приготавливают горячие супы, бульоны, гарниры?

А. Холодный цех

В.Кулинарный цех

С. Горячий цех

Д. Все ответы верны

Е . Кондитерский цех

Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?

А. Бар

В. Кафе

С. Ресторан

Д. Закусочная

Е. Ларек

Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?
A. Организация питания
B. Кулинарные цеха
C. Складское помещение
Д. Все ответы верны
E. Коридорные помещения

Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?
A. Руководитель ПОП
B. Директор ПОП
C. Работники
Д. Все ответы верны
E. Налоговая

Режим хранения товаров это ?
A . Определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность
B. Срок реализации продуктов
C.Отпуск продуктов
Д. Влажность продукта
E. Питательные вещества

Где не рекомендуется хранить продукты?
A. В коридорах на разгрузочных площадках
B. Складских помещениях
C. В складе
Д. В холодильнике
E. В Цехах

Меню это?
A . Соответствующий документ

B. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены
C. Накладная
Д . Сертификат
E. Товарный чек

Что такое рабочее место работника ?
A . Это часть производственный площадки , где работник выполняет определенные операции
B . Производственные помещения
C. Организация питания без участия работника
Д. Санаторий
E. Все ответы верны

Какими могут быть рабочие места?
A. Специализированные и универсальные
B. Модулированные

С . Стационарнные
Д. Универсальные
Е. Критические

Где организуют овощные цеха?
А. На ПОП большой и средней мощности
В. На ПОП малой мощности
С . На больших организациях
Д. В Кафе
Е.В ресторанах

На какие классы делятся предприятия общественного питания?
А .Люкс первый, второй
В. Люкс, Экстра, первый, второй, третий
С. Первый, Второй
Д. Второй , экстра
Е. Третий

Перечислите виды торговых залов?
А.Закрытые, полузакрытые , открытые сады
В . Заготовочные
С. Закрытые сады
Д. Полузакрытые
Е. Открытые

Торговый зал это?
А.Помещения для складов
В. Помещения для людей.
С. Помещения для развлечений
Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя
Е. Помещения для детей

Перечислите виды скатертей?
А. Льяные
В. Полульяные и х\б
С. Экстра люкс
Д . Первый вид
Е. Льяные , полульяные и х\б

К каким прибором относят нож и вилку
А. Фруктовой
В. Столовые
С . Все ответы верны
Д. Закусочные
Е . Десертные

На предприятия какого класса применяют открытое освещения?
А . Второго и Третьего
В. Люкс

С. Экстра
Д. Все ответы верны
Е. Третьего

Как подают соусы?
А. В соуснице
В. В чесночнице
С. В тарелках
Д. В бокалах
Е . В Турке

Как подают горячие вино?
А Слева от посетителей
В. С правой стороны посетителей
С. С передней части
Д . В начале
Е . Перед выходом

Сколько видов уборки посуды существует?
А. 1
В.7
С.5
Д. 6
Е. 4

Размеры белых салфеток?
А. 46х46
В.30х30
С.20х30
Д.10х20
Е.5х15

На сколько помещений разделяется моечная ?
А. 3
В.4
С.10
Д.1
Е.2

Метрдотель-это?
А. Официант
В. Главный по кухне
С. Связующие звено между руководством и посетителями
Д. Все ответы верны
Е. Администратор

Перечислите виды торговых залов?
А.Закрытые, полузакрытые , открытые сады

В . Заготовочные
С. Закрытые сады
Д. Полузакрытые
Е. Открытые

С какой стороны должен подойти официант к посетителю?
А. Слева
В. Справа
С. По центру
Д.Сзади
Е.Все ответы верны

Что должно соблюдаться при хранения сырья и продуктов?
А. Санитарные нормы
В. Контроль продуктов
С. Температура помещения
Д. Влажность помещения
Е. Все ответы верны

Обычно меню завтрака входит?
А. Чай, кофе ,молоко
В. Коньяк
С. Вино
Д.Ром
Е. Сок

В каком году вышел закон о государственной поддержке малого предпринимательства ?
А .1995
В.1993
С.2001
Д.2007
Е.2002

Хранения фарфоровой посуды?
А. по 10-20шт
В. По 20-30шт
С. 10-15шт
Д.5-10
Е.6-12шт

Холодный цех это?
А. Выдача супов
В. Прием грязной посуду
С. Выдача заказов
Д. Выдача салатов
Е. Буфет

Заказ-счет выписывается в ?
А. В 2-ух экземплярах
В. В 5-ти экземплярах
С. В 1-ом экземпляре
Д. В 6-и экземплярях
Е. Все ответы верны

Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:
А.65-70°С;
В.45-55°С;
С. 35-40°С;
Д. 45-50°С.
Е. 85-90°С.

Меню это?
А . Соответствующий документ

В. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены
С. Накладная
Д . Сертификат
Е. Товарный чек

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (УК-6)

1 Технический прогресс и оснащение туристских предприятий.
2 Целевое назначение туристских предприятий.
3 Туристские предприятия: определение, виды, признаки различия.
4 Понятие, функции туроператора.
5 Характеристика работы аутгоинг-оператора.
6 Характеристика работы инкам-оператора.
7 Характеристика работы инсайд-оператора.
8 Особенности туристских услуг.
9 Понятие «туристский продукт». Факторы производства туристского продукта.
10 Средства производства туристского продукта.
11 Технология производства туристского продукта.
12 Тур: определение, структура, виды.
13 Проектирование тура: документация, результат, методы контроля качества.
14 Проектирование услуги «Туристское путешествие».
15 Проектирование услуги «Туристский поход».
16 Программа обслуживания: определение, порядок составления.
17 Характерные особенности процесса глобализации в индустрии туризма.
18 Эволюция системы менеджмента
19 Современные подходы к менеджменту.
20 Особенности управления в туристской индустрии
21 Методы разработки управленческих решений.
22 Особенности разработки и реализации управленческих решений

23 в туристской индустрии
24 Методы и стили управления в туристской индустрии
25 Власть, влияние, лидерство в туристской индустрии
26 Планирование деятельности в туристской индустрии
27 Организация деятельности в туристской индустрии
28 Мотивация и стимулирование деятельности в туристской
29 индустрии
30 Контроль и координация деятельности в туристской индустрии
31 Стратегический анализ деятельности в туристской индустрии
32 Миссия и цели предприятий туристской индустрии
33 Стратегии, используемые предприятиями туристской индустрии
34 Управление персоналом в системе менеджмента предприятий туристской индустрии

Типовые задания для зачета (УК-6)

1 Дайте определение понятия "туристские ресурсы".
2 Каково значение туристских ресурсов в формировании туристского продукта?
3 Укажите основные функции туризма.
4 Дайте характеристику социально-гуманитарным функциям туризма.
5 В чем заключается роль туризма в сохранении природного и культурного наследия?
6 Обоснуйте значение туризма в мировой экономике.
7 Дайте определение понятиям "турист" и "экскурсант".
8 Укажите, чем отличается туризм от путешествий.
9 Перечислите основные типы, категории и формы туризма.
10 Приведите классификацию видов туризма по разным признакам.
11 Что относится к материально-технической базе туризма?
12 Выделите основные элементы индустрии туризма.
13 Дайте определение понятия "туристский продукт".
14 Каковы особенности туристских услуг?
15 В чем заключается отличие услуги от товара?
16 Укажите состав туристского продукта.
17 Назовите отличительные особенности туристского продукта.
18 Назовите основные функции инфраструктуры.
19 Перечислите признаки классификация инфраструктуры.
20 Классификация инфраструктуры в зависимости от вида оказываемых услуг.
21 Информационная инфраструктура – необходимая составляющая современного бизнеса.
22 Какого значение инновационной инфраструктуры в современном мире?
23 Определите компоненты общей и специфической инфраструктуры в туризме.
24 Определите основные показатели развития транспортной инфраструктуры, средств размещения, предприятий питания, организаций культуры, искусства и спорта.
25 Перечислите основные факторы, влияющие на развитие туризма.
26 Приведите примеры природно-климатических факторов, воздействующих на туризм.
27 Какова роль социально-демографических факторов в туризме?
28 Оцените современное состояние международного туризма.
29 Укажите показатели развития туризма по регионам мира.
30 Укажите показатели развития туризма по странам мира.
31 Обозначьте место России на мировом рынке по международным туристским прибытиям, доходам и расходам.
32 Дайте характеристику современному состоянию разных сегментов индустрии туризма в России.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Демонстрирует достаточный уровень знаний структуры и содержания туристского продукта; формирует туристский продукт. Прослеживает междисциплинарные связи. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Демонстрирует слабый уровень знаний структуры и содержания туристского продукта. Не может анализировать механизмы построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности. Не может выделить междисциплинарные связи. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;

- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.

- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентаци, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели. ссылки на ресурсы. соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы:
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Ермоленко, А. А., Захарова, И. Ю. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. - 490 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/9590.html

2. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности : учеб. пособие для бакалавров. - СПб. [и др.]: Питер, 2015. - 448 с.

3. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/78686.html

4. Захарова, И. Ю. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. - 76 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/9763.html

6.2 Дополнительная литература:

1. Драчева, Я. В., Лазовская, С. В. Экономика туризма : рабочая тетрадь. учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Экономика туризма. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 39 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/9767.html

2. Пяткова, С. Г. Организация туристской деятельности : учебно-методическое пособие. направление подготовки 100400 туризм. квалификация (степень) бакалавр. - 2024-08-30; Организация туристской деятельности. - Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2015. - 99 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/87025.html

3. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие. - Москва: Альтаир : МГАВТ, 2014. - 85 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691

4. Драчева, Я. В., Лазовская, С. В. Экономика туризма : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Экономика туризма. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 45 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/9768.html

5. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие. - Москва: Финансы и статистика, 2014. - 304 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html

6. Елина, В. Н. Организация туристской деятельности : методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. - 65 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/86409.html

7. Доступный, социальный и массовый туризм: проблемы и перспективы развития в России : монография. - Москва: Университетская книга, 2016. - 504 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574935

8. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 255 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/83129.html

9. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016. - 124 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576573

10. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов : учебное пособие. - Москва: Новое знание, 2004. - 391 с.

11. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : Сб. нормативных документов: Учеб. пособие для вузов. - 2-е изд., испр. и доп.. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 443 с.

12. Жидков И.Е. Формирование и развитие рынка услуг ресторанного бизнеса в экономике России : дис. ... канд. эконом. наук:08.00.01.,08.00.05. - Тамбов, 2004. - 133 с.

13. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания : учеб. пособ.. - 3-е изд., стер.. - М.: Изд. центр "Академия", 2006. - 223 с.

14. Малышкина Е.А. Обеспечение конкурентоспособности предпринимательских структур на рынке ресторанного бизнеса : дис. ... канд. экон. наук:08.00.05 : Защищена 04.07.09 : Утв. 19.02.10. - Тамбов, 2009. - 158 с.

15. Главчева, С. И., Чередниченко, Л. Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие. - 2025-02-05; Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 206 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/44975.html

16. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие. - Москва: Дашков и К, 2014. - 248 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017261.html

17. Камышева Е. Ю., Рахметова Е. С., Шабунина К. Д. Как открыть ресторан : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. - 100 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575428

6.3 Иные источники:

1. Всемирный совет по туризму и путишествиям (WTTC) - http:/www.wttc.org
2. Информационные системы в туризме. ПО Мастертур - http://www.megatec.ru/
3. Компьютерные технологии в туризме - http://www.arimsoft.ru/
4. Современные проблемы сервиса и туризма - http://spst-journal.org
5. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации - http:/www.russiatourism.ru
6. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов -
7. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения -
8. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг -

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

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

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

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Операционная система "Альт Образование"

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

CorelDRAW Graphics Suite X3

Adobe Photoshop CS3

7-Zip 9.20
1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная
IBM SPSS Statistics 20
Oracle VM VirtualBox 3.2.10
Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"
Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08
LiteManager Pro - Server
Microsoft Office Профессиональный плюс 2007
Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: https://www.prlib.ru
2. Российская государственная библиотека: официальный сайт. – URL: https://www.rsl.ru
3. Российская национальная библиотека: официальный сайт. – URL: http://nlr.ru
4. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: http://www.consultant.ru
5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: http://www.tambovlib.ru
6. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: https://biblioclub.ru

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.