

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 26.03.2026 21:18:31
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма»

(индекс, наименования дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки)

очная, заочная

(формы обучения)

Туризм и регионоведение

(наименование образовательной программы)

2025

Санкт-Петербург

Автор-составитель

Старший преподаватель кафедры
управления в сфере туризма и гостиничного дела

Сипунова Н.Н.

Заведующий кафедрой

Морозова Марина Александровна, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

Протокол от 26 августа 2025 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина **Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма»** обеспечивает овладение следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
04.005 · Экскурсовод (гид). Утвержден Приказом Минтруда России и № 913н от 24.12.2021 D/ 01.6 - Разработка экскурсий	ПКР-2	Способен разрабатывать бизнес - планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ПКР-2.4	Выявляет и анализирует рыночные и специфические риски, а также анализирует поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	ПКР-2.4 З-1 Знает основы анализа рыночных и профильных рисков, структуру и особенности спроса в отрасли. ПКР-2.4 У-1 Умеет выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, анализировать поведение потребителей, формировать прогнозы спроса.

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательным программам

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Очная форма обучения

Общий объем дисциплины:

5,00 з.е., 180 ак. час.

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 50 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак. часов на лекции и 32 ак. часов на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 94 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся и 36 ак. часов на контроль.

Заочная форма обучения

Общий объем дисциплины:

5,00 з.е., 180 ак. часов

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий составляет 14 ак. часов из них: 8 ак. часа на лекции, 4 ак. часа на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 121 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся, 9 ак. часов на контроль.

Учебная дисциплина Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы, и формирование у студентов базовой системы знаний в области гостиничного предприятия, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» являются: Б1.В.08 «Организация туристской деятельности», Б1.О.16 «Введение в профессиональную деятельность».

Дисциплина закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин Б1.В.07 «Организация санаторно-курортной деятельности в индустрии туризма», а также успешного прохождения производственной практики.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: [https://szidu-de.ganepa.ru/](https://szidu.de.ganepa.ru/). Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 4 курсе 7 семестре по очной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕ ГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Средства размещения: основные понятия	35	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	23	Доклад	
Тема 2	Средства размещения как объект управления	35	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	23	Доклад	
Тема 3	Материально-техническая база средств	36	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	24	Групповое задание	

Тема 4	размещения Технология обслуживания в средствах размещения. Организации обслуживания в средствах размещения	36	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	24	Групповое задание
Промежуточная аттестация		36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Экзамен
Итого		180	16	0	0	32	0	0	0	2	0	0	94	

Заочная

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕ ГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)		СРкр	СРэк	СР		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ					Кат тэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											

Тема 1	Средства размещения: основные понятия	42	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	38	Доклад
Тема 2	Средства размещения как объект управления	42	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	38	Доклад
Тема 3	Материально-техническая база средств размещения	42	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	40	Групповое задание
Тема 4	Технология обслуживания в средствах размещения. Организации обслуживания в средствах размещения	43	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	41	Групповое задание
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Экзамен
Итого		180	4	0	0	8	0	0	0	2	0	0	153	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Средства размещения: основные понятия ПКР-2.4

Средства размещения в сфере гостеприимства. Гостиничная индустрия в сфере туризма. Индустрия гостеприимства в России - исторические этапы.

Тема 2. Средства размещения как объект управления ПКР-2.4

Характеристика видов и форм обслуживания. Проблемы и перспективы развития средств размещения в РФ и зарубежных странах. Гостевой цикл приема и обслуживания в средствах размещения. Формы и правила обслуживания. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Сегментация рынка гостиничных услуг. Типология средств размещения.

Тема 3. Материально-техническая база средств размещения ПКР-2.4

Прием, размещение и организация обслуживания в средствах размещения. Особенности и национальные традиции в архитектурно-планировочном решении средств размещения различных стран мира. Нормативные требования к зданию и помещениям средств размещения (Система классификации гостиниц и иных средств размещения). Здания и состав помещений средств размещения. Современные тенденции в технологическом оснащении и совершенствовании обслуживания в средствах размещения. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений средств размещения. Анализ деятельности предприятия гостиничного хозяйства на конкретном примере.

Тема 4. Технология обслуживания в средствах размещения ПКР-2.4

Услуги в средствах размещения. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Прием, размещение и организация дополнительного обслуживания в средствах размещения. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Оформление технологической документации. Организация питания в средствах размещения. Ценообразование в гостиничной деятельности. Виды и порядок взаиморасчетов. Специфика формирования ассортимента дополнительных услуг. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Организация обслуживания туристов в различных средствах размещения. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий. Характеристика средств размещения, форм и методов обслуживания на

конкретном примере. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.03 «Средства размещения в инфраструктуре туризма» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы,</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Д- доклад; ГЗ – групповое задание

Тема 1. Средства размещения: основные понятия

Темы для подготовки докладов

1. Эволюция средств размещения: от гостиниц XIX века до современных Airbnb.
2. Классификация средств размещения: гостиницы, мини-отели, апартаменты, хостелы, кемпинги.
3. Ключевые термины отрасли: размещение, kapacитет, загрузка, RevPAR, ADR.
4. Роль стандартов качества и звездности в позиционировании средств размещения.

5. Виды услуг в средствах размещения: базовые и дополнительные сервисы, примеры пакетирования.

Тема 2. Средства размещения как объект управления

Темы для подготовки докладов

1. Структура управления в гостиничном бизнесе: ключевые подразделения и их функции.
2. Принципы стратегического и операционного управления в средствах размещения.
3. Управление персоналом: подбор, обучение, мотивация и оценка эффективности.
4. Финансовое управление: бюджетирование, контроль затрат, показатели рентабельности.
5. Управление качеством сервиса и обратной связью гостей (включая репутационный менеджмент).

Тема 3. Материально-техническая база средств размещения

Групповые задания

- Задание А: Разработать план модернизации номерного фонда для 3-звездочной гостиницы с целью повышения энергоэффективности и комфорта. Указать предполагаемые мероприятия, оценочные затраты и ожидаемую окупаемость. Выход: презентация + смета (ориентировочная). Группа 3–4 человека. Срок: 10 дней.
- Задание В: Составить чек-лист технического осмотра общественных зон и номеров (ежедневный/еженедельный/ежемесячный). Смоделировать процедуру приема заявок сервисной службы и KPI для техобслуживания. Выход: набор шаблонов и регламент (PDF/документ). Группа 2–3 человека. Срок: 5–7 дней.

Тема 4. Технология обслуживания в средствах размещения

Групповые задания

Задание А: Разработать сценарии обслуживания гостя для трёх типичных ситуаций: заезд поздно вечером, претензия по номеру, запрос на ранний завтрак. Для каждой ситуации прописать роли персонала, последовательность действий и шаблоны коммуникации. Выход: сборник сценариев (до 6 страниц). Группа 3–4 человека. Время: 5 дней.

- Задание В: Провести анализ гостевого пути (guest journey) для выбранного типа средства размещения и предложить минимум 5 улучшений, повышающих NPS и сокращающих время отклика на запросы. Описать внедрение и ожидаемый эффект. Выход: отчет + дорожная карта (до 3 страниц). Группа 2–3 человека. Срок: 7 дней.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,3	30
КТ - 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1.

Тема 1, Тема 2

Доклад

КТ-2

Групповое задание

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания Доклада

Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания Группового задания

Содержание выступления:	0-20	- Глубина анализа темы. - Ясность и логичность представления идей. - Примеры и аргументы, подтверждающие основные положения.
Уровень подготовки:	0-20	- Обоснованность выводов. - Знание материала и способность отвечать на вопросы. - Использование дополнительных

		источников и литературы.
Командная работа	0-20	- Согласованность и взаимодействие между участниками команды. - Равномерное распределение ролей и задач в группе. - Поддержка и вовлеченность всех участников в обсуждение.
Степень вовлеченности в дискуссию	0-20	- Активность в задавании вопросов и комментировании. - Умение аргументированно выражать свою точку зрения. - Открытость к мнению других участников и готовность к диалогу.
Формат и презентация	0-20	- Качество визуальных материалов (если используются). - Четкость и выразительность речи. - Соблюдение отведенного времени на выступление.
Итого максимально:	100	

6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) осуществляется в устной форме, Обучающийся получает билет с вопросами в которых содержится 2 вопроса. Необходимо дать ответ в устной форме.

Вопросы для проведения экзамена

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

- 1 Индустрия гостеприимства: определения, категории
- 2 Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии
- 3 Общая характеристика средств размещения
- 4 Географическая структура мирового гостиничного комплекса
- 5 Гостиничная индустрия России
- 6 Характеристика и особенности гостиничных услуг
- 7 Классификация средств размещения
- 8 Мировой опыт классификации средств размещения
- 9 Мировые гостиничные сети в России
- 10 Рынок гостиничных услуг Ростовской области (по материалам собственных исследований)
- 11 Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в России

- 12 Организационно-правовые формы гостиниц
- 13 Организационная структура управления гостиницей
- 14 Гостиничная индустрия России: проблемы и перспективы
- 15 Службы, их функции и персонал
- 16 Технологический цикл обслуживания гостей. Формы и правила обслуживания
- 17 Технологический процесс службы бронирования
- 18 Технологический процесс службы приема и размещения
- 19 Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
- 20 Организация службы приема и размещения в гостиницах различной категории
- 21 Технология работы поэтажного персонала
- 22 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: роль и значение в деятельности гостиницы, технологические документы
- 23 Технология уборки номерного фонда гостиницы
- 24 Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в гостинице
- 25 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: последовательность, виды и этапы уборок
- 26 Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки
- 27 Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра
- 28 Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы: технология выполнения заказов на услуги прачечной-химчистки, оздоровительного центра
- 29 Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений
- 30 Организация системы управления персоналом в гостинице
- 31 Обучение и развитие персонала в гостинице
- 32 Мотивация персонала в гостинице
- 33 Нормирование труда
- 34 Этика обслуживания посетителей
- 35 Планирование деятельности гостиницы
- 36 Анализ деятельности гостиницы
- 37 Качество в индустрии гостеприимства и стандарты обслуживания
- 38 Пути повышения эффективности работы гостиницы
- 39 Обеспечение безопасности

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из	1) Вопрос 1. Какой тип средства размещения чаще всего характеризуется наличием рецепции, общих зон, номеров с индивидуальными удобствами и платных дополнительных услуг? (А) Хостел (В) Гостиница

<p>нескольких вариантов предложенных</p>	<p>предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выберите один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)</p>	<p>(C) Апартамент-отель (D) Кемпинг</p> <p>2) Вопрос 2. Какой нормативный документ обычно регламентирует классификацию гостиниц по звёздности в конкретной стране? (A) Международный стандарт ISO (B) Национальный стандарт/приказ соответствующего министерства (C) Руководство туристического агентства (D) Рекомендация гостиничной ассоциации</p> <p>3) Вопрос 3. Какой показатель используется для оценки загрузки номерного фонда гостиницы за период? (A) ADR (Average Daily Rate) (B) RevPAR (Revenue per Available Room) (C) Оборот ресторана (D) Процент занятости (occupancy rate)</p> <p>4) Вопрос 4. Какое из перечисленных средств размещения наиболее характерно для экотуризма и пребывания на природе? (A) Резиденция (B) Глэмпинг (C) Бизнес-отель (D) Конференц-центр</p>
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например:</p>	<p>5) Вопрос 5. Установите соответствие между типом средства размещения и его характерной особенностью. Соотнесите пункт (1–4) с буквой (A–D).</p> <p>1. Хостел 2. Апартамент-отель 3. Кемпинг 4. Резиденция</p> <p>(A) Наличие кухонь в номерах, долгосрочное проживание (B) Низкая стоимость, общие спальни, молодёжная аудитория (C) Размещение на природных участках, палатки/кемпинговые домики (D) Предназначена для длительного и комфортного проживания, часто для VIP-клиентов</p> <p>6) Вопрос 6. Установите соответствие между услугой размещения и отделом гостиницы, отвечающим за её предоставление. Соотнесите пункт (1–4) с буквой (A–D).</p> <p>1. Бронирование номеров по телефону/онлайн 2. Организация питания и банкетов 3. Уборка и подготовка номеров</p>

	1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)	4. Обслуживание конференций и мероприятий (A) F&B (Food & Beverage) (B) Housekeeping (C) Sales/Reservations (D) Banquet/Conference Services
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и A; C; D)	7) Вопрос 7. Какие из перечисленных факторов влияют на классификацию средства размещения по категориям (звездам)? Отметьте все подходящие варианты. (A) Наличие и разнообразие услуг (ресторан, СПА, бассейн) (B) Расположение относительно центра города (C) Качество номеров и уровень сервиса (D) Историческая значимость здания 8) Вопрос 8. Какая из перечисленных практик относится к устойчивому развитию в средствах размещения? Отметьте все подходящие варианты. (A) Энергосберегающие технологии (B) Поддержка местных поставщиков продуктов (C) Увеличение количества одноразовой посуды для удобства (D) Программы по сокращению отходов и переработке
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	9) Вопрос 9. Расположите этапы процесса бронирования гостиничного номера в правильной последовательности (1–4): - Предъявление документа при заезде - Выбор и резервирование номера - Подтверждение бронирования и оплата/депозит - Прибытие гостя в гостиницу 10) Вопрос 10. Расположите этапы подготовки номера после выезда гостя в правильной последовательности (1–4): - Проверка на повреждения и недостатки - Освобождение номера и убирание мусора - Стирка и замена постельного белья и полотенец - Осмотр чистоты и контроль качества уборки
Задание комбинированного типа с выбором	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа	11) Вопрос 11. Выберите наиболее подходящую стратегию ценообразования для небольшого бутик-отеля в туристическом городе и кратко обоснуйте выбор. Варианты:

<p>одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В</p>	<p>(А) Фиксированные цены на сезон (В) Гибкое ценообразование в зависимости от спроса (динамическое ценообразование) (С) Единая низкая цена круглый год (Д) Цены только по договорённости с туроператорами</p> <p>Укажите выбранный вариант (А–D) и дайте краткое обоснование (2–3 предложения).</p> <p>Вопрос 12. Какой тип размещения лучше всего подходит для длительного проживания сотрудников компании на проекте и почему? Варианты: (А) Гостиница средней категории (В) Апартамент-отель / служебные апартаменты (С) Кемпинг (Д) Краткосрочная аренда частного жилья</p> <p>Укажите выбранный вариант (А–D) и дайте краткое обоснование (2–3 предложения).</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>13) Вопрос 13. Охарактеризуйте ключевые отличия между гостиницей бизнес-класса и гостиницей для отдыха (курортной) по структуре услуг, целевой аудитории и маркетинговым подходам. Приведите примеры по каждому пункту.</p> <p>14) Вопрос 14. Опишите алгоритм внедрения программы устойчивого развития (экологической политики) в среднем по размеру отеле. Укажите основные этапы, ответственных и критерии оценки эффективности программы.</p> <p>15) Вопрос 15. Проанализируйте влияние онлайн-платформ бронирования (OTA) на работу средств размещения. Укажите положительные и отрицательные последствия для отеля и предложите меры для оптимизации взаимодействия с OTA.</p> <p>16) Вопрос 16. Разработайте краткий план (основные разделы и ключевые показатели) для оценки экономической эффективности открытия мини-отеля на 12 номеров в пригородной зоне с сезонным спросом.</p>

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
---------------------	--------------------

<p><i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i></p>	<p>40</p>
<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i></p>	<p>20-30</p>
<p><i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i></p>	<p>10-20</p>
<p><i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	<p>0-10</p>

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на

каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо

выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями,

научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература.

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебнометодическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2022. - 192 с. - ISBN 978-5 4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1020587>
2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284>

8.2. Дополнительная литература

1. Большаник, П. В. География туризма : учеб. пособие / П.В. Большаник. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 355 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znanium.com>]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-104887-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/942711>
2. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 192 с. — ISBN 978-5-7782-3283-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91454.html>
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448681>
4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447083>

5. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/478441>
6. Киреева, Ю. А. Основы туризма : учебно-практическое пособие / Ю. А. Киреева. — Москва : Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. — 108 с. — ISBN 978-5-9718-0497-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html>
7. Прончева, О. К. Специализированные средства размещения : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2013. — 96 с. — ISBN 978-5-93252-302-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26693.html>
8. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Скобкин С.С. - Москва :Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ISBN 978-5-16-106764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/554704>

8.3. Нормативные правовые документы.

1. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - М.: 2012.

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://szu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znaniium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znaniium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике,

информационным технологиям, естественным и общественным наукам.
<https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- Sage eBook Collections - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

•

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»