

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 16.06.2026 22:08:33
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства»

(индекс, наименования дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Гостиничное дело

(наименование образовательной программы)

Очная/заочная
(формы обучения)

2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Д-р экон. наук, профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса Морозова М.А.

Заведующий кафедрой:

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

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» в новой редакции одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 06 апреля 2026 г. № 13

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.ДЭ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» обеспечивает владение следующими универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенции **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.4	Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	УК-2.4. 3-1. Знает , как определить ожидаемые результаты решения поставленных задач УК-2.4. У-1. Умеет публично представлять результаты решения конкретной задачи
33.008 Руководитель предприятия питания. Приказ Минтруда России № 281н от 07.05.2015 В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия	ПКР-1	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности и организаций сферы гостеприимства и	ПКР-1.3	Разрабатывает планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных	ПКР-1.3 3-8 Знает Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания ПКР-1.3 У-3 Умеет Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

питания В/01.6 Управление материальными и ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания		общественного питания для принятия эффективных управленческих решений		результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Приказ Минтруда России № 282н от 07.05.2015. В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКР-3	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	ПКР-3.2	Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	ПКР-3.2 3-6 Знает Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах ПКР-3.2 У-3 Умеет Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

Очная форма обучения

4 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 56 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 26 ак.час на лекции и 28 ак.час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 61 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Заочная форма обучения

4 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 14 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 6 ак. часов на лекции, 6 ак.час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 121 ак. час на самостоятельную работу обучающихся и 9 ак. часов на контроль.

Учебная дисциплина Б1.В.ДЭ.09.01 «Организация коммерческой деятельности гостиничных предприятий» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) относится к дисциплинам по выбору (ДВ) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Целью освоения дисциплины «Организация коммерческой деятельности гостиничных предприятий» заключается в получении компетенций, необходимых студентами при освоении ОП бакалавриата, и для формирования основных знаний, умений и навыков в области коммерческой деятельности предприятий на рынке товаров и услуг.

Освоение дисциплины предполагает: - получение необходимых теоретических знаний, приобретение умений и практических навыков в области организации коммерческой деятельности предприятия; - формирование ориентации на многоаспектную системную интеграцию с партнёрами по организации коммерческой деятельности предприятия в условиях острой конкуренции; -создание целостного представления о системе, обеспечивающей прохождение материального потока в сфере товарного обращения, в процессе которого приобретаются умения и навыки организации собственного бизнеса.

Изучение данной дисциплины базируется на изучении следующих дисциплин: «Гостиничный менеджмент»; «Экономическая стратегия развития гостиничного предприятия»; «Управление персоналом в индустрии гостеприимства» и др.

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://lms.ranepa.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 и заочной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	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	Контроль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства	28	6	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	15	Практическое задание, Доклад
Тема 2	Доходный менеджмент	28	6	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	15	Практическое

							аттестации (сессия)						аттестации		
			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	Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства	32	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	Практическое задание, Доклад	
Тема 2	Доходный менеджмент в индустрии гостеприимства	34	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	30	Практическое задание, Доклад	
Тема 3	Бизнес-планирование и проблемы/тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства	34	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	30	Практическое задание, Доклад	
Тема 4	Международный стратегический менеджмент	33	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	31	Практическое задание, Доклад	

	в индустрии гостеприимства													
Промежуточная аттестация		11							2	9	0			Экзамен
Итого		144	6	0	0	6	0	0	2	9	0	0	121	0

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. Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства УК-2.4, ПКР-1.3, ПКР-4.2

Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом. Кросс-культурный менеджмент.

Тема 2. Доходный менеджмент в индустрии гостеприимства УК-2.4, ПКР-1.3, ПКР-4.2

Методы ценообразования на предприятиях индустрии гостеприимства. Инструменты управления доходами в индустрии гостеприимства. Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства.

Тема 3. Бизнес-планирование и проблемы/тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства УК-2.4, ПКР-1.3, ПКР-4.2

Стадии инвестиционного проекта. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента.

Тема 4. Международный стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства УК-2.4, ПКР-1.3, ПКР-4.2

Особенности интеграционных процессов развития индустрии гостеприимства. Стандарты международных гостиничных цепей. Анализ внешнего окружения - как первый этап принятия стратегических решений на предприятии. Проблемы стратегического планирования.

Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1 Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.09.02 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» 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 вариант-ты 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, БВА 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	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

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):

ПЗ – практическое задание, Д – доклад

Тема 1. Внутренний маркетинг и качество обслуживания в индустрии гостеприимства

Практическое задание

1. Провести анкетирование среди сотрудников гостиницы или ресторана на тему их удовлетворенности внутренним маркетингом и качеством обслуживания. Подготовить отчет с результатами и рекомендациями по улучшению.
2. Разработать программу внутреннего маркетинга для отеля, включая мотивационные мероприятия для сотрудников и обучение по стандартам обслуживания.

Темы для подготовки докладов

1. Роль внутреннего маркетинга в повышении качества обслуживания.
2. Влияние корпоративной культуры на клиентский опыт в индустрии гостеприимства.
3. Сравнительный анализ стандартов обслуживания в разных странах.
4. Методы оценки качества обслуживания в гостиницах.
5. Взаимосвязь между удовлетворенностью сотрудников и клиентским опытом.

Тема 2. Доходный менеджмент в индустрии гостеприимства

Практическое задание

1. Разработать модель доходного менеджмента для отеля, включая стратегии ценообразования и прогнозирования спроса на услуги.
2. Провести анализ текущих цен на номера в гостинице и предложить рекомендации по оптимизации доходов.

Темы для подготовки докладов

1. Основные принципы доходного менеджмента в индустрии гостеприимства.
2. Влияние сезонности на стратегии доходного менеджмента.
3. Технологии и инструменты, используемые в доходном менеджменте.
4. Сравнительный анализ методов ценообразования в гостиничной сфере.
5. Роль аналитики данных в повышении доходов гостиницы.

Тема 3. Бизнес-планирование и проблемы/тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства

Практическое задание

1. Составить бизнес-план для нового гостиничного проекта, включая анализ рынка, финансовые прогнозы и стратегии маркетинга.
2. Исследовать современные тенденции инвестирования в индустрию гостеприимства и подготовить презентацию с выводами.

Темы для подготовки докладов

1. Ключевые элементы успешного бизнес-плана в индустрии гостеприимства.

2. Риски и возможности инвестирования в гостиничный бизнес.
3. Тенденции и инновации в гостиничном бизнесе.
4. Анализ успешных бизнес-моделей в индустрии гостеприимства.
5. Влияние экономических факторов на инвестиции в гостиничный сектор.

Тема 4. Международный стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства

Практическое задание

1. Провести анализ международных гостиничных брендов и определить их стратегии выхода на новые рынки.
2. Разработать стратегию международной экспансии для локального гостиничного бизнеса.

Темы для подготовки докладов

1. Сравнительный анализ стратегий гостиничных брендов на международной арене.
2. Влияние культурных различий на стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства.
3. Локализация услуг как часть международной стратегии гостиничного бизнеса.
4. Роль технологий в международном стратегическом менеджменте.
5. Примеры успешной международной экспансии в индустрии гостеприимства.

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	Коэффициент веса	Результат контрольной точки,
--------------------------------	--------------------------------	------------------	------------------------------

	за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	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, Тема 3, Тема 4

Практическое задание

КТ-2

Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4

Доклад

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

Критерии оценивания Практического 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	

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	

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.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

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

1. Структура менеджмента гостиничного предприятия. Уровни менеджмента. Виды и функции уровней менеджмента.
2. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
3. Управление номерным фондом современным гостиничным предприятием: организационный и экономический аспект.
4. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
5. Качество обслуживания: современные подходы к оценке и совершенствованию на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

6. Понятие гостиничного цикла. Организация процесса обслуживания в гостинице.
7. Особенности организации управления малым отелем.
8. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
9. Основные принципы и инструменты управления доходами в индустрии гостеприимства.
10. Жизненный цикл гостиничного предприятия и стадии инвестиционного проекта.

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 нескольких вариантов предложенных	<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: 1-а; 2-б; 3-а) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор одного правильного ответа <ol style="list-style-type: none"> 1. Какой из следующих факторов наиболее влияет на уровень удовлетворенности клиентов в гостиничной индустрии? <ul style="list-style-type: none"> - А) Местоположение отеля - В) Цены на номера - С) Качество обслуживания - D) Наличие дополнительных услуг 2. Какое из следующих утверждений является верным в контексте устойчивого туризма? <ul style="list-style-type: none"> - А) Устойчивый туризм всегда дешевле традиционного - В) Устойчивый туризм способствует экономическому развитию местных сообществ - С) Устойчивый туризм не требует участия местного населения - D) Устойчивый туризм не влияет на окружающую среду

		<p>3. Какой из перечисленных трендов в гостиничной индустрии стал наиболее популярным в последние годы?</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Использование традиционных методов маркетинга - В) Применение технологий для автоматизации процессов - С) Снижение качества обслуживания для сокращения затрат - D) Увеличение числа звезд в отелях <p>4. Какой из следующих методов наиболее эффективно используется для привлечения клиентов в гостиницы?</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Реклама в печатных изданиях - В) Социальные сети и онлайн-платформы - С) Устное распространение информации - D) Прямые продажи по телефону
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	<p>1. Установите соответствие между типами гостиниц и их характеристиками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - А) Бутик-отель - В) Гостиница эконом-класса - С) Курортный отель - D) Конференц-отель <p>1) Предлагает уникальный дизайн и высокое качество обслуживания</p> <p>2) Ориентирован на деловых клиентов и оснащен конференц-залами</p> <p>3) Обеспечивает доступные цены и основные удобства</p> <p>4) Находится в живописных местах, предлагает отдых и развлечения</p> <p>2. Установите соответствие между проблемами индустрии гостеприимства и их возможными решениями:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - А) Нехватка квалифицированного персонала - В) Увеличение конкуренции - С) Падение туристического потока - D) Отсутствие устойчивых практик <ol style="list-style-type: none"> 1) Внедрение программ обучения и повышения квалификации 2) Разработка уникальных предложений для привлечения клиентов 3) Устойчивое развитие и экологические инициативы 4) Совершенствование маркетинговых стратегий
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько 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; 3; 4; 5 и A; C; D) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие из следующих методов могут быть использованы для повышения уровня удовлетворенности клиентов в гостиницах? (Выберите все подходящие варианты) <ul style="list-style-type: none"> - А) Персонализированное обслуживание - В) Увеличение цен на номера - С) Внедрение системы обратной связи - D) Предложение дополнительных услуг 2. Какие из следующих факторов могут повлиять на выбор туристов при выборе отеля? (Выберите все подходящие варианты) <ul style="list-style-type: none"> - А) Отзывы других клиентов - В) Наличие парковки - С) Дизайн интерьеров - D) Удаленность от центра города
Задание закрытого типа на установление последовательности	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Установите последовательность этапов процесса бронирования гостиницы: <ul style="list-style-type: none"> - А) Выбор отеля - В) Оплата бронирования - С) Подтверждение бронирования - D) Заполнение личных данных

	зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	2. Установите последовательность этапов обслуживания клиента в ресторане отеля: - А) Принятие заказа - В) Подготовка и подача блюд - С) Приветствие клиента - D) Обработка счета
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	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, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	1. Какой из следующих факторов, по вашему мнению, является наиболее важным для успешного функционирования гостиницы? Обоснуйте свой выбор. - А) Уровень цен - В) Качество обслуживания - С) Уникальность предложений - D) Месторасположение 2. Какое значение имеет тренд устойчивого туризма для индустрии гостеприимства? Обоснуйте свой выбор, указав минимум два аспекта.
Задание открытого типа с развернутым ответом	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	1. Опишите, как современные технологии изменяют подходы к управлению гостиничным бизнесом. Приведите примеры успешных внедрений. 2. Проанализируйте влияние COVID-19 на индустрию гостеприимства. Какие изменения произошли в предпочтениях туристов? 3. Обсудите роль маркетинга в привлечении клиентов в гостиницы. Какие стратегии вы считаете наиболее эффективными? 4. Рассмотрите преимущества и недостатки работы в сфере гостеприимства. Каковы основные вызовы, с которыми сталкиваются специалисты в этой области?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<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>	40
<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>	20-30
<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>	10-20
<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>	0-10

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. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101977-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1082307>
2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496195>
3. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470464>
4. Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал. - Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. - Т. 15, № 1 (93). - 186 с. - ISSN 1995-042X. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819813>
5. Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал. - Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. - Т. 15, № 2 (94). - 142 с. - ISSN 1995-042X. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819815>

6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283>

8.2. Дополнительная литература

1. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101977-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1082307>
2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496195>
3. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470464>
4. Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал. - Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. - Т. 15, № 1 (93). - 186 с. - ISSN 1995-042X. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/product/1819813>
5. Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал. - Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. - Т. 15, № 2 (94). - 142 с. - ISSN 1995-042X. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/product/1819815>
6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283>

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются.

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziiu-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 «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.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»