

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
к.э.н., доцент Измestьев А.А



17.06.2019г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.У.12. Технологии и организация гостиничного обслуживания

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): Туристский и гостиничный бизнес  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	2	2
Семестр	21	21
Лекции (час)	28	12
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	52	96
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)	21	21
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02  
Туризм .

Автор О.П. Казачкова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры мировой  
экономики и экономической безопасности

Заведующий кафедрой О.А. Чепинога

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2020

### 1. Цели изучения дисциплины

Приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у студентов системы знаний и представлений о современных технологиях гостиничного обслуживания и организации деятельности гостиницы.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ПК-9	Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-9 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов	З. Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У. Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов Н. Владеть навыками применения современных технологий обслуживания туристов

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Основы индустрии гостеприимства"

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Гостиничное хозяйство", "Специфика протокола в индустрии гостеприимства", "Технологии организации досуговой деятельности в туризме", "Анимационная деятельность в туризме"

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	28	12
Практические (сем, лаб.) занятия	28	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	52	96
Всего часов	108	108

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

**Заочная форма обучения**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Определение гостиницы. Понятия «гостиничное обслуживание» и «технологии гостиничного обслуживания».	21	2	0	16		Лабораторная работа №1
2	Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуги. Гостиничный продукт.	21	2	0	16		Контрольная работа №1
3	Технологии обслуживания в службе приема и размещения. Технологии гостевого цикла.	21	2	0	16		Контрольная работа №2. Контрольная работа № 4
4	Технологии бронирования.	21	2	0	16		Лабораторная работа №2. Контрольная работа №5
5	Технологии обслуживания в службе хаузкипинг.	21	2	0	16		Лабораторная работа № 3. Контрольная работа № 6
6	Эффективные технологии гостиничного обслуживания. Итоги.	21	2	0	16		Деловая игра
	<b>ИТОГО</b>		12		96		

**Очная форма обучения**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Определение гостиницы. Понятия «гостиничное обслуживание» и «технологии гостиничного	21	2	2	8		Лабораторная работа №1

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	обслуживания».						
2	Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуги. Гостиничный продукт.	21	4	4	8		Контрольная работа №1
3	Технологии обслуживания в службе приема и размещения. Технологии гостевого цикла.	21	6	6	10		Контрольная работа №2. Контрольная работа № 4
4	Технологии бронирования.	21	6	6	10		Лабораторная работа №2. Контрольная работа №5
5	Технологии обслуживания в службе хаукипинг.	21	6	6	8		Лабораторная работа № 3. Контрольная работа № 6
6	Эффективные технологии гостиничного обслуживания. Итоги.	21	4	4	8		Деловая игра
	<b>ИТОГО</b>		28	28	52		

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Основные понятия дисциплины "Технологии и организация гостиничного обслуживания"	Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа). Определение гостеприимства, принципы гостеприимства. Обслуживание и сервис, соотношение этих понятий. Понятие технологии гостиничного обслуживания. Понятие стандарта в гостеприимстве. Понятия: тип, метод, форма, процесс, операция обслуживания. Что такое технология в гостеприимстве.
2	Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуги.	Понятие услуги (повторение). Типология гостиничных услуг. Соотношение понятия гостиничный продукт и гостиничная услуга. Основной, дополнительный, сопутствующий гостиничный продукт. Платные/бесплатные дополнительные гостиничные услуги. Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги.
3	Гостиничный продукт.	Основной, дополнительный, сопутствующий гостиничный продукт. Типы и категории номеров. Типы помещений гостиницы.
4	Гостевой цикл.	Понятие и этапы гостевого цикла: бронирование, заезд, проживание, выезд. Технологии производства услуг на 2,3,4 этапе гостевого цикла. Технологии регистрации российских и

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		иностранных граждан.
5	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	Технологии расчета стоимости гостиничных услуг. Типы и формы оплаты гостиничных услуг. ППГУ в РФ.
6	Технологии общения с гостем.	Обратная связь. Технологии профессионального общения, технология работы с жалобой гостя.
7	Бронирование.	Отдел бронирования. Типы бронирования. Технологии бронирования. Формы и виды документов по бронированию. Подтверждение, аннуляция бронирования.
8	Каналы бронирования.	Прямые и Непрямые каналы бронирования. GDS, IDS, Турагенты, туроператоры. Центры бронирования.
9	Хаукипинг в гостинице.	Технологии организации производства услуг в хозяйственной службе гостиницы. Структурные взаимодействия хозяйственной службы с другими подразделениями гостиницы.
10	Технологии уборки гостиничных номеров.	Технологии работы с постельным бельем и другим гостиничным текстилем. Хронометраж уборки. Типы уборки, принципы уборки. Понятие процесса, операции и метода в Хаукипинге.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Каждая гостиница - коллективное средство размещения, но не каждое коллективное средств размещения - гостиница.. Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа). Анализ рынка средств размещения Иркутского и Ольхонского районов. Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.
2	Понятие технологии в гостеприимстве.. Работа с профессиональной терминологией: тип, метод, форма, процесс, операция обслуживания. Примеры. Что такое технология в гостеприимстве. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.
2	Стандарты обслуживания - технологии производства гостиничных услуг.. Стандарты гостиничного обслуживания. Понятие технологии гостиничного обслуживания. Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуги. Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.
3	Технологии работы с жалобами гостей.. Информирование, презентация услуг гостиницы, приветствие, регистрация, выезд, рум-сервис. Технологии работы с жалобами гостей. Конфликтные ситуации. Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.
3	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Лабораторная работа №1 «ППГУ в РФ»

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
4	Технологии бронирования.. Работа с документами по бронированию: составление заявки, подтверждения. Формы предоплаты. Гарантированное/негарантированное бронирование. Двойное бронирование, сверх бронирование. Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.
4	Технологии бронирования.. Лабораторная работа №2 «Типы и способы бронирования»
5	Технологии обслуживания в службе хаузкипинга.. Структурные взаимодействия хозяйственной службы с другими подразделениями гостиницы. Технологии работы с постельным бельем и другим гостиничным текстилем. Проводится в форме выездного практического занятия (учебная экскурсия в гостиницу), предполагает анализ полученного материала наблюдений.
5	Типы, процессы, методы уборки. Технологии комплектация номеров.. Последовательность операций в процессе уборки номера. Уборка других помещений гостиницы. Моющие средства, расходные материалы. Лабораторная работа №3 «Текстильные комплименты»
6	Эффективные технологии гостиничного обслуживания.. Зачетный тест, демонстрация практических навыков

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Определение гостиницы. Понятия «гостиничное обслуживание» и «технологии гостиничного обслуживания».	ПК-9	З.Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки	Лабораторная работа №1	анализ каждого из трех средств размещения оценивается макс. в 5 баллах, макс.возможный балл за лр 15 (15)
2	2. Технологии производства основной и дополнительных гостиничных услуги. Гостиничный продукт.	ПК-9	З.Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У.Уметь разрабатывать современные технологии	Контрольная работа №1	каждое верно выполненное задание из 10 оценивается в 1 балл. макс 10 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			обслуживания туристов		
3	3. Технологии обслуживания в службе приема и размещения. Технологии гостевого цикла.	ПК-9	З.Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У.Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов Н.Владеть навыками применения современных технологий обслуживания туристов	Контрольная работа № 4	за каждую правильно решенную задачу по 2 балла макс. 10 баллов (10) (10)
4		ПК-9	З.Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У.Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов	Контрольная работа №2	каждое верно выполненное задание из 10 оценивается в 1 балл. макс 10 баллов (10)
5	4. Технологии бронирования.	ПК-9	З.Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У.Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов	Контрольная работа №5	каждое верно выполненное задание из 10 оценивается в 1 балл. макс 10 баллов (10)
6		ПК-9	З.Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У.Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов	Лабораторная работа №2	каждая из двух (бронирование по телефонну и письменный запрос бронирования) верно обработанных заявок на бронирование оценивается в 5



№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			Н. Владеть навыками применения современных технологий обслуживания туристов		баллов. макс. возможная оценка лр 10 баллов (10)
7	5. Технологии обслуживания в службе хаузкипинг.	ПК-9	З. Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У. Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов	Контрольная работа № 6	каждое верно выполненное задание оценивается в 1 балл (10)
8		ПК-9	З. Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У. Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов Н. Владеть навыками применения современных технологий обслуживания туристов	Лабораторная работа № 3	за каждый из двух правильно изготовленных текстильных комплиментов по 5 баллов. макс. возможная оценка лр - 10 баллов (10)
9	6. Эффективные технологии гостиничного обслуживания. Итоги.	ПК-9	З. Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки У. Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов Н. Владеть навыками применения современных технологий обслуживания туристов	Деловая игра	Каждое верно выполненное задание оценивается в 1 балл . макс 15 баллов (15) (15)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 21.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Тест (2 варианта) из 20 вопросов. Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 2 балла..

#### **Компетенция: ПК-9 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов**

Знание: Знать современные технологии обслуживания туристов и методы их разработки

1. знание каналов и центров бронирования
2. знание компонентов, составляющих туристский продукт, имеющих отношение к гостинице
3. знание понятий гостиничное обслуживание, технологии гостиничного обслуживания, сервис
4. знание понятий процесса, операции и метода в хозяйственной службе гостиницы
5. знание понятия гостеприимства
6. знание понятия и этапов гостевого цикла
7. знание правил предоставления гостиничных услуг в РФ
8. знание принципов уборки номера
9. знание различных систем бронирования гостиничных услуг
10. знание соотношения понятий гостиничный продукт и гостиничная услуга
11. знание технологии бронирования
12. знание технологии общения с гостем
13. знание технологии производства услуг на этапах гостевого цикла
14. знание технологии профессионального общения
15. знание технологии профессионального общения в службе хаукипинга
16. знание технологии расчета стоимости гостиничных услуг
17. знание технологии регистрации российских и иностранных граждан
18. знание технологии уборки гостиничных номеров
19. знание типов, способов бронирования
20. знание типологии гостиничных услуг (основные , дополнительные сопутствующие)

### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Правильное решение задачи оценивается в 30 баллов.

#### **Компетенция: ПК-9 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов**

Умение: Уметь разрабатывать современные технологии обслуживания туристов

- Задача № 1. определить количество проданных номеров  
Задача № 2. определить коэффициент загрузки гостиницы  
Задача № 3. рассчитать коэффициента загрузки отеля  
Задача № 4. рассчитать стоимость проживания  
Задача № 5. рассчитать стоимость проживания гостя

### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Ситуационная задача (5 вариантов ситуаций). Правильное решение оценивается в 30 баллов..

**Компетенция: ПК-9 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов**

Навык: Владеть навыками применения современных технологий обслуживания туристов

Задание № 1. организация процесса обслуживания гостей

Задание № 2. особенностями межкультурных коммуникаций с гостями

Задание № 3. решение конфликтных ситуаций в процессе обслуживания туристов

Задание № 4. решение конфликтных ситуаций при расчетах за гостиничные услуги

Задание № 5. технология заселения гостя от тур. предприятия

**ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования <b>«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)</b>	Направление - 43.03.02 Туризм Профиль - Туристский и гостиничный бизнес Кафедра мировой экономики и экономической безопасности Дисциплина - Технологии и организация гостиничного обслуживания
---	--

**БИЛЕТ № 1**

1. Тест (40 баллов).
2. определить коэффициент загрузки гостиницы (30 баллов).
3. особенностями межкультурных коммуникаций с гостями (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ О.П. Казачкова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ О.А. Чепинога

**7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

**а) основная литература:**

1. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. учеб. пособие. допущено УМО по образованию в обл. произв. менеджмента/ Т. Л. Тимохина.- М.: МАТГР, 2004.-287 с.
2. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. учеб. пособие. допущено УМО по образованию в обл. произв. менеджмента. Изд. 2-е, испр./ Т. Л. Тимохина.- М.: МАТГР, 2005.-287 с.
3. Тимохина Т. Л. Татьяна Леопольдовна Организация приема и обслуживания туристов. учебное пособие [для вузов]. допущено УМО по образованию в обл. производственного менеджмента. Изд. 3-е, перераб. и доп./ Т. Л. Тимохина.- М.: ИНФРА-М, 2008.-352 с.
4. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. допущено УМО по образованию в обл. производ. менеджмента. учеб. пособие. Изд. 3-е, перераб. и доп./ Т. Л. Тимохина.- М.: ИНФРА-М, 2009.-351 с.

5. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. учеб. пособие для вузов. допущено УМО по образованию в обл. производственного менеджмента. Изд. 3-е, перераб. и доп./ Т. Л. Тимохина.- М.: Инфра, 2010.-351 с.
6. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика. допущено УМО высшего образования. учебник для прикладного бакалавриата/ Т. Л. Тимохина.- М.: Юрайт, 2014.-336 с.
7. [Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности \[Электронный ресурс\]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714.html>.— ЭБС «IPRbooks»](http://www.iprbookshop.ru/15714.html)

**б) дополнительная литература:**

1. Тимохина Т. Л. Татьяна Леопольдовна Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. учебное пособие [для вузов]/ Т. Л. Тимохина.- М.: ИНФРА-М, 2008.-254 с.
2. Тимохина Т. Л. Татьяна Леопольдовна Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. учебное пособие/ Т. Л. Тимохина.- М.: ИНФРА-М, 2009.-254 с.
3. [Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии \[Электронный ресурс\]: монография/ Б.И. Штейнгольц, В.А. Назаркина— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45024.html>.— ЭБС «IPRbooks»](http://www.iprbookshop.ru/45024.html)

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области гостеприимства.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Учебная лаборатория кафедры туризма и гостиничного бизнеса,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий