



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)**

**Школа экономики и менеджмента**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Организация гостиничного обслуживания**

**43.03.02 Туризм**

**Туризм**

**Форма обучения: очная**

*Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)*

Директор департамента: Овчаренко Наталья Петровна

Дата заседания 03.11.2023 № протокола 2

Составители:

канд. техн. наук, доцент, Овчаренко Наталья Петровна

Владивосток  
2024

## I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель:

Сформировать компетенции по технологическим и нормативным компонентам организации предприятий размещения.

Задачи:

сформировать:

- комплекс знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- умение использовать принципы организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- навыки анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

Код и наименование компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знает: методы и технологии организации обслуживания гостей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; Умеет: выработать и дать предложения по повышению качества обслуживания туристов Владеет: навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПК-4.2 Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам</p>	<p>Знает: как анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания Умеет: подготовить предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам Владеет: способностью принимать решения и разрабатывать мероприятия по предотвращению жалоб и претензий туристов к качеству обслуживания</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПК-4.3 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p>	<p>Знает: требования туристов Умеет: подобрать инструменты мотивации для увеличения спроса предлагаемых туристских продуктов; Владеет: способностью на основе изучения спроса принимать управленческие решения по реализации туристского продукта с точки зрения средства размещения</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПК-4.4 Обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания</p>	<p>Знает: стандарты качества и нормы безопасности и умеет их использовать в процессе комплексного туристского обслуживания Умеет: использовать стандарты качества и нормы безопасности Владеет: способностью принимать управленческие решения по внедрения стандартов качества и норм безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания</p>

## II. Трудоёмкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часов).

## III. Структура дисциплины

Форма обучения: - очная

Таблица - Структура дисциплины

№	Наименование темы дисциплины	Семестр	Вид работы	Количество часов	Формы промежуточной аттестации	Результаты обучения
1	Введение в гостиничную индустрию	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
2	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, Классификация средств размещения	5	Лекционные занятия	6		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
3	Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания	5	Лекционные занятия	6		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
4	Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
5	Технология организации службы эксплуатации номерного фонда	5	Лекционные занятия	6		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
6	Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
7	Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	5	Лекционные занятия	2		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
8	Управление персоналом в средствах размещения	5	Лекционные занятия	4		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
9	Основные термины и определения, типология отелей	5	Практические занятия	2		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4
10	Национальные системы классификации средств	5	Практические занятия	2		ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-4.4

11	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации (Правила предоставления гостиничных услуг, Классификация средств размещения)	5	Практические занятия	4		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
12	Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений	5	Практические занятия	4		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
13	Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей	5	Практические занятия	4		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
14	Формирование комплекса дополнительных услуг	5	Практические занятия	4		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
15	Стандарты обслуживания. Телефонный этикет	5	Практические занятия	4		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
16	Безопасность отеля	5	Практические занятия	2		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
17	Модель формирования гостиничной услуги для различных категорий туристов	5	Практические занятия	6		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
18	Управление персоналом в средствах размещения	5	Практические занятия	4		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
19	Подготовка к занятиям, изучение нормативных документов, выполнение проектов, посещение предприятий	5	Самостоятельная работа	36		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4
-	Итого	5	-	108	Зачет	-

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

- 1) Введение в гостиничную индустрию
- 2) Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, Классификация средств размещения
- 3) Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания

- 4) Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия
- 5) Технология организации службы эксплуатации номерного фонда
- 6) Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия
- 7) Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями
- 8) Управление персоналом в средствах размещения

## V. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

### **Практические занятия**

- 1) Основные термины и определения, типология отелей
- 2) Национальные системы классификации средств
- 3) Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации (Правила предоставления гостиничных услуг, Классификация средств размещения)
- 4) Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений
- 5) Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей
- 6) Формирование комплекса дополнительных услуг
- 7) Стандарты обслуживания. Телефонный этикет
- 8) Безопасность отеля
- 9) Модель формирования гостиничной услуги для различных категорий туристов
- 10) Управление персоналом в средствах размещения

### **Лабораторные занятия**

Не предусмотрены

## VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических

операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;

- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;

- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;

- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;

- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;

- выполнение домашних контрольных работ;

- выполнение тестовых заданий, решение задач;

- составление кроссвордов, схем;

- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;

- заполнение рабочей тетради;

- написание эссе, курсовой работы;

- подготовка к деловым и ролевым играм;

- составление резюме;

- подготовка к зачетам и экзаменам;

- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

## VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное

пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. —



Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/70285>

#### Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под редакцией А. Т. Васюковой. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 416 с. — ISBN 978-5-394-03385-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85624.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. — 448 с. — 3 экз. / - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>

3. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. —

URL: <http://www.iprbookshop.ru/93538.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Кустова, И. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: конспект лекций / И. А. Кустова. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 122 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90668.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93540.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Маркетинг в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело» / составители О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77960.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Скобкин С.С. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/554704>

8. Менеджмент в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / составители И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html> (дата

обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

10. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93554.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

11. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 204 с. — ISBN 978-5-394-03571-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90234.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

12. Беляцкая, Т. Н. Экономика организации : учебное пособие / Т. Н. Беляцкая. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 284 с. — ISBN 978-985-503-968-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100377.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### Нормативно-правовые материалы

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Система ГАРАНТ:

<http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9KlI9>

2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473) <http://base.garant.ru/70843354/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация  
[http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)

2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса  
<http://www.frontdesk.ru/>

Электронно-библиотечные ресурсы и системы, информационные и справочно-правовые системы:

1. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань»
2. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.com
3. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart
4. Образовательная платформа «Юрайт»
5. Справочно-правовая система «Консультант студента»

## VIII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением. Перечень материально-технического обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Таблица - Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещения для самостоятельной работы. Читальный зал. Номер аудитории А1007 (А1042) (№ помещения по плану БТИ 477, 10 этаж, площадь 1016,2 кв.м.	Помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет со скоростью доступа - 500 Мбит/сек. и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду ДВФУ. Комплекты учебной мебели (столы и стулья). Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C). Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS).
Номер аудитории: G309 Classroom for lectures and seminars	The room is equipped with specialized educational furniture (seats – 48) Equipment: TV - 2 pcs., projector, screen; exclusive document camera; classroom blackboard
Номер аудитории: G207(G328) Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа	Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 90) Оборудование: телевизор - 3 шт., проектор, экран; эксклюзивная документ камера; доска аудиторная
Номер аудитории: G350 Classroom for lectures and seminars	The room is equipped with specialized educational furniture (seats – 23) Equipment: projector, screen; exclusive document camera; classroom blackboard

Перечень программного обеспечения:

1. Microsoft Word

2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация  
[http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса  
<http://www.frontdesk.ru/>