МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр заочного и дистанционного обучения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
проф. Таюрский Д.А.
"___"_____20___ г.

Программа дисциплины

Сервисная деятельность

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело
Профиль подготовки: Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: заочное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

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

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

4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

4.2. Содержание дисциплины (модуля)

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

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

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

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

12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

13. Приложение №1. Фонд оценочных средств

14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Биктимиров Н.М. (кафедра сервиса и туризма, Институт управления, экономики и финансов), NMBiktimirov@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-5	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

содержание ключевых понятий и категорий сервисной деятельности ('услуга', 'сервис', 'клиент', 'потребитель', 'исполнитель', 'обслуживание', 'сфера обслуживания', 'потребность', 'организация обслуживания', 'контактная зона', 'индивидуальные формы обслуживания');

- основные вопросы теории и практики сервисной деятельности;

- историю развития сервисной деятельности в России и зарубежных странах;

- современные тенденции развития сервисной деятельности;

- предпринимательские и организационные формы обслуживания клиентов;

- этапы технологии обслуживания клиентов и принципы их эффективной реализации.

Должен уметь:

- выявлять особенности развития сервисной деятельности в зависимости от различных факторов;

- строить технологические карты обслуживания клиентов;

- применять психологические методы в организации и реализации процесса обслуживания;

- классифицировать услуги сервисной деятельности;

- выявлять особенности развития сервисной деятельности в зависимости от различных факторов.

Должен владеть:

- знаниями о социальных предпосылках возникновения и развития сервисной деятельности, истории развития сервисной деятельности в России и за рубежом, видах сервисной деятельности и формах обслуживания клиентов;

- навыками общения с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности, а также эффективного разрешения конфликтов.

-применять полученные теоретические знания на практике, а также способность и готовность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства

Должен демонстрировать способность и готовность:

бороться основными сложностями и проблемами возникающими в сервисной деятельности

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.03 "Гостиничное дело (Гостиничная деятельность)" и относится к вариативной части.
Осваивается на 1 курсе в 1 семестре.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 14 часа(ов), в том числе лекции - 6 часа(ов), практические занятия - 8 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 90 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 1 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	1	2	0	0	12
2.	Тема 2. Тема 2. Виды сервисной деятельности	1	0	2	0	14
3.	Тема 3. Тема 3. Разновидности услуг и их характеристика	1	0	2	0	18
4.	Тема 4. Тема 4. Теория организации обслуживания	1	0	2	0	12
5.	Тема 5. Тема 5. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	1	2	0	0	16
6.	Тема 6. Тема 6. Предприятия, оказывающие услуги населению	1	2	2	0	18
	Итого		6	8	0	90

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Теория услуг; основные классификации услуг и их характеристики; место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека; философия сервиса.Природа и характер сервисной деятельности Рост сферы услуг как глобальная тенденция в мировой экономике

Состав и структура сферы услуг. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Сервисная деятельность как часть социальных отношений. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Тема 2. Тема 2. Виды сервисной деятельности

Проблемы и трудности классификации сервисной деятельности

Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности. Специфика обслуживания потребителей. Этапы процесса обслуживания. Организация обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне.Современный тип обслуживания.

Тема 3. Тема 3. Разновидности услуг и их характеристика

Виды сервисной деятельности. Состав и структура сферы услуг. Классификации услуг в российской практике хозяйствования. Классификации услуг в зарубежных странах.Характеристика социально-культурной сферы. Услуги в современном обществе. Услуга как специфический продукт.Туристские услуги.Гостиничные услуги.

Тема 4. Тема 4. Теория организации обслуживания

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Зарубежные теории организации обслуживания.Отечественные теории организации обслуживания. Современные теории организации обслуживания. Информационные технологии. Информационные технологии в различных направлениях сервисной деятельности. Виды предприятий. Особенности сервиса. Применение теории организации обслуживания. Практическая значимость теории организации обслуживания.

Тема 5. Тема 5. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

Принципы государственной политики в сфере услуг. Материальное обеспечение и оснащение сервисной деятельности. Категории обслуживания (люкс, бизнес, экономный).

Роль государственных механизмов в развитии сервисной деятельности, а также государственно-правовое регулирование сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

Тема 6. Тема 6. Предприятия, оказывающие услуги населению

Особенности управления сервисным предприятием и его подразделениями; стратегии и тактики маркетинга предприятия, оказывающего услуги населению Самые востребованные услуги в России.Крупнейшие предприятия, оказывающие услуги населению в мире.Крупнейшие предприятия, оказывающие услуги населению в Европе. Крупнейшие предприятия, оказывающие услуги населению в России.Наиболее популярные предприятия, оказывающие услуги населению в Москве.Крупнейшие предприятия, оказывающие услуги населению в Татарстане.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Все об отелях и гостиничном бизнесе - www.city-of-hotels.ru

Российская гостиничная ассоциация - www.rha.ru

Сайт для профессионалов индустрии гостеприимства - www.hospitality.ru

Современные медиа-технологии в образовании и культуре - www.informio.ru/publications/

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Методические рекомендации по конспектированию лекций Лекция - важнейшая составляющая учебного процесса, требующая от студента определенных учебных умений и навыков. Это сложный процесс, включающий в себя слушание, осмысливание и собственно конспектирование (запись). Несколько советов по оптимизации процесса слушания: 1. Выделение основных положений. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям. 2. Поэтапный анализ и обобщение. Во время выступления необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (подвопроса, тезиса и т. д.) и перехода к другому. 3. Опережение речи выступающего. Если выступление вызывает интерес, то появляется естественное желание предугадать следующее положение. При отсутствии такого интереса можно прибегнуть к сознательной установке на предугадывание дальнейшего содержания. С каждым удачным случаем улучшается усвоение и запоминание отдельных положений выступления. Однако даже при неудачах в подобных попытках качество восприятия выступления, тем не менее, повышается, так как сравниваются предположения слушателя и утверждения говорящего. Эффект сравнения и контраста широко известен в обучении. Основное отличие конспекта лекции от текста - отсутствие или значительное снижение избыточности, то есть удаление отдельных слов или частей текста, не выражающих значимой информации, а также замена развернутых оборотов текста более лаконичными словосочетаниями (свертывание). При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры - очень кратко. Умение отделять основную информацию от второстепенной - одно из основных требований к конспектирующему. Хорошие результаты в выработке умения выделять основную информацию дает известный приём, названный условно приемом фильтрации и сжатия текста, который включает в себя две операции: 1. Разбивку текста на части по смыслу. 2. Нахождение в каждой части текста одного слова, краткой фразы или обобщающей короткой формулировки, выражающих основу содержания этой части. В процессе самостоятельной работы над лекцией целесообразным является использование студентами логических схем. Они в наглядной форме раскрывают содержание и взаимосвязь категорий, законов, понятий, наиболее важных фактов. В настоящее время опубликовано множество учебных пособий по самым разным дисциплинам, где применяются различные способы логического структурирования информации и её преобразования в схематический материал. Вам нужно понять принципы такой обработки информации, наиболее простые и понятные в каждом конкретном случае.

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	Проверка практических навыков сообщение специальных навыков по теоретическим, организационным и методическим аспектам туризма; -развитие профессионального интереса к туризму и побуждение к приобретению знаний, умений и навыков, необходимых для туристской работы; развитие способностей самостоятельно трудиться с целью углубления своих знаний и совершенствования профессионально-педагогических умений и навыков, нужных для приобщения людей к занятиям туризмом; формирование научно обоснованных взглядов и убеждений, необходимых для плодотворной профессионально-педагогической деятельности. В конце каждого практического занятия студенты получают 'домашнее задание' для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной и выборочной формах. В процессе самостоятельного изучения студент обязан проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе. Рекомендации по работе с литературой При изучении рекомендованной литературы следует делать конспект.
самостоя-тельная работа	Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль над деятельностью студента осуществляется во время [illegible] стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов. При подготовке к [illegible] рекомендуется использовать приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.
зачет	Методические рекомендации по подготовке к зачету 1. Перед началом подготовки очень важно просмотреть весь материал и отложить тот, с которым вы хорошо знакомы. Начинать учить необходимо с незнакомого или нового материала. 2. Использовать время эффективно. 3. Начинайте готовиться к зачету заранее, по частям, сохраняя спокойствие. 4. К трудно запоминаемому материалу возвращайтесь несколько раз. 5. Полезно составлять планы конкретных тем, а не зазубривать всю тему. Можно воспользоваться методом написания вопросов в виде краткого, тезисного изложения материала. 6. Заучиваемый материал лучше разбить на части, стараясь, чтобы их количество не превышало семи, а затем укрупнять и обобщать их, выражая главную мысль одной фразой. 7. Пересказывать текст своими словами.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки "Гостиничная деятельность".

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.02 Сервисная деятельность

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело
Профиль подготовки: Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: заочное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Основная литература:

1.Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1, 500 экз. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=352240

2.Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма [Электронный ресурс] : Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006293-8, 700 экз. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=369959

Дополнительная литература:

1.Романович, Ж. А. Сервисная деятельность[Электронный ресурс] / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/430365

2 Демография и статистика населения [Электронный ресурс] : сборник задач для бакалавров / сост. В. В. Нарбут; Государственный

университет управления; Институт управления финансами и налогового администрирования ГУУ, Кафедра статистики. - М.: Логос, 2013. - 92 с. - Режим доступа : http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468667

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.02 Сервисная деятельность

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело
Профиль подготовки: Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: заочное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.