

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт международных отношений, истории и востоковедения  
Высшая школа международных отношений и мировой истории



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
\_\_\_\_\_  
Турилова Е.А.  
"\_\_\_" 20\_\_ г.

## Программа дисциплины

Организация гостиничного дела и гостиничный менеджмент

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

## **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

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. Кадыров Р.В. (Кафедра всемирного культурного наследия, Высшая школа международных отношений и мировой истории), RamiVKadyrov@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-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности
ПК-6	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Знать методы и способы анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителей

Знать теоретические основы проектирования деятельности туристского предприятия

-теорию расчётов и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения

- содержание классических и современных концепций менеджмента;

- содержание функций менеджмента;

- методы принятия управленческих решений;

- теории мотиваций сотрудников гостиничного предприятия;

- основы этики делового общения, психологии управления, инновационного менеджмента.

Должен уметь:

Уметь составлять сметы и формировать стоимость туристских услуг

Уметь применять основные методы проектирования в туризме

рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения

- составить план работы организации гостиничной индустрии;

- выбрать и спроектировать структуру гостиницы;

- контролировать выполнение работы подчиненными;

- разрешать конфликты;

- проводить деловые совещания и вести переговоры с партнерами

Должен владеть:

Знать методы и способы анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителей

Владеть технологией формирования идеи проекта, навыками организации проектной деятельности

Методиками разработки и применения технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информативно-коммуникативных технологий

Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения

практическими навыками управления коллективом гостиничного предприятия

Должен демонстрировать способность и готовность:

- анализировать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия,

- осуществлять контроль за работой кадров,

- решать организационные задачи, стоящие перед коллективом.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.12 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм (Международный туризм)" и относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 4 курсе в 7 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 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 45 часа(ов), в том числе лекции - 16 часа(ов), практические занятия - 28 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 1 часа(ов).

Самостоятельная работа - 63 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 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	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- сто- тель- ная ра- бота
			Лекции всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Рыночная экономика и особенности гостиниц как объекта управления.	7	2	0	2	0	0	0	6
2.	Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России	7	2	0	3	0	0	0	6
3.	Тема 3. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма	7	2	0	3	0	0	0	8
4.	Тема 4. Система управления в гостиничном бизнесе	7	2	0	4	0	0	0	8
5.	Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в гостиничном бизнесе	7	2	0	4	0	0	0	8
6.	Тема 6. Стиль руководства гостиницами	7	2	0	4	0	0	0	9
7.	Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера гостиницы и ресторана	7	2	0	4	0	0	0	9
8.	Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации гостиничной индустрии	7	2	0	4	0	0	0	9
	Итого		16	0	28	0	0	0	63

### **4.2 Содержание дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Рыночная экономика и особенности гостиниц как объекта управления.**

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления гостиничным предприятием. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.

ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения" Формы управления гостиницами. Классификация гостиниц

#### **Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России**

Ф. Гэйлор и концепция научного управления.

А. Файоль и концепция административного управления. Концепция человеческих отношений (Хоуторнский эффект). Бюрократическая концепция управления. Концепция количественных методов. Теории X и Y Мак Грегора. Системный подход Ч. Барнарда. Ситуационный подход. Использование данных концепций в управлении предприятием сервиса и турфирмой.

### **Тема 3. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма**

Специфика спроса гостиничной индустрии. Специфика гостиничного продукта. Несколько и трудно измеримость целей. Сложность взаимосвязей между гостиничными предприятиями. Влияние внешних факторов макросреды и среды непосредственного окружения. Основные формы взаимодействия гостиниц и туроператоров, туроператоров.

### **Тема 4. Система управления в гостиничном бизнесе**

Виды систем управления гостиничным предприятием.

Преимущества системы управления с иностранным менеджментом.

Недостатки системы управления с иностранным менеджментом.

Ведомственные гостиницы. Частные гостиницы.

Приоритеты потребителя в менеджменте гостеприимства

Управление организационными структурами

### **Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в гостиничном бизнесе**

Функции управления как вид деятельности. Функция планирования. Виды и формы планов. Бизнес-планирование. Организаторская функция. Горизонтальное разделение труда. Департаментализация.

Цели и задачи менеджмента в функциональной модели гостеприимства

Координационная и управленческая роль менеджмента при потреблении туристских услуг.

### **Тема 6. Стиль руководства гостиницами**

Понятие стиля руководства.

Характеристика стилей управления:

авторитарного,

демократического,

либерального.

Организация системы управления персоналом гостиничной индустрии.

Менеджмент в поведенческой модели гостеприимства.

Технология менеджмента в управлении качеством продукта в сфере гостеприимства.

### **Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера гостиницы и ресторана**

Уровни в менеджменте. Высший, средний и низший уровень менеджеров. (top? middle? entry)

Требования к современному менеджеру. Источники власти. Континuum власти руководителя и подчиненных. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Аутсорсинг в гостиничном бизнесе.

### **Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации гостиничной индустрии**

Понятие мотивации гостиничного предприятия. Процесс мотивации.

Смысл и эволюция понятия ?мотивация?

Политика кнута и пряника

Использование в управлении методов психологии

Содержательные и процессуальные теории мотивации

Функционально-стоимостной подход к организаций и стимулированию труда на предприятиях гостиничной индустрии

## **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 (утвержен приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/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):

- 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)**

Журнал практический менеджмент - <http://www.cfin.ru/index.shtml>

народный бренд менеджер - <http://www.brandmanager.narod.ru/>

федеральный образовательный портал - <http://www.ecsocman.edu.ru>

электронный журнал по менеджменту - <http://www.tokarev.nnov.ru/mc-ma.htm>

7 тонн менеджмента - <http://www.vernikov.ru>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Методические рекомендации при работе над конспектом на лекциях      В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.</li> <li>❑ Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.</li> <li>❑ Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.</li> <li>❑ В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.</li> <li>❑ Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.</li> <li>❑ В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.</li> </ul>
практические занятия	<p>Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям      Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.      В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы.      Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.</p>
самостоятельная работа	<p>Методические рекомендации по организации самостоятельной работы      Самостоятельная работа (по В.И. Далю 'самостоятельный - человек, имеющий свои твердые убеждения') осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.      Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.      Самостоятельная работа выполняет ряд функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ развивающую;</li> <li>❑ информационно-обучающую;</li> <li>❑ ориентирующую и стимулирующую;</li> <li>❑ воспитывающую;</li> <li>❑ исследовательскую.</li> </ul> <p>Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;</li> <li>2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);</li> <li>3. Выполнение разноуровневых задач и заданий;</li> <li>4. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;</li> <li>5. Выполнение итоговой контрольной работы.</li> </ol> <p>Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.</p> <p>Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
экзамен	<p>Методические рекомендации к экзамену      Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.</p> <p>По данной дисциплине экзамен проводится в устной форме. Принята следующая шкала соответствия рейтинговых баллов (с учетом их округления до целых) оценкам пятибалльной шкалы: 86 баллов и более - "отлично" (отл.);      71-85 баллов - "хорошо" (хор.);      55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);      54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).</p> <p>Оценка выставляется преподавателем в зачетную книжку студента и зачетную ведомость, если студент допущен к экзаменационной сессии.</p>

## **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 зачётке 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 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки "Международный туризм".

*Приложение 2*  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
**Б1.В.12 Организация гостиничного дела и гостиничный  
менеджмент**

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

**Основная литература:**

Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с.: 60x90 1/16. - ISBN 978-5-98281-384-8, 200 экз. - Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519133>

Быстров Сергей Александрович. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>

Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс] / Штейнгольц Б.И. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2014. -176с. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225244.html>

**Дополнительная литература:**

Менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 'Экономика и управление' / под ред. М.М. Максимцова, М.А. Комарова. ? 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 343 с. - ISBN 978-5-238-02247-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028774>

Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала [Электронный ресурс] / Чаплина А.Н. - Красноярск : СФУ, 2016. -160с. - Режим доступа:  
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785763834802.html>

Катькало, В. С. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : Монография / В. С. Катькало, В. Н. Шемракова; Высшая школа менеджмента СПбГУ . СПб.: Высшая школа менеджмента; 2008. - 384 с. - ISBN 978-5-9924-0006- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493026>

Муртузалиева Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.:Дашков и К, 2017. - 166 с. - Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=937237>

*Приложение 3*  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
**Б1.В.12 Организация гостиничного дела и гостиничный  
менеджмент**

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

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

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.