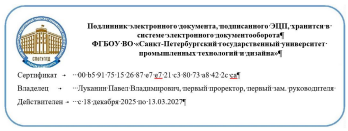
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.20 Организация гостиничной деятельности

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
3	УП	34	34	76	36	5	Экзамен, Курсовая работа
	РПД	34	34	76	36	5	
Итого	УП	34	34	76	36	5	
	РПД	34	34	76	36	5	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Серогеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Подготовка специалистов к эффективной организации операционной деятельности и управлению ресурсами средств размещения.

1.2 Задачи дисциплины:

В ходе освоения дисциплины необходимо овладеть умениями планировать работу служб гостиницы, организовывать приём и размещение гостей, обеспечивать качество предоставляемых услуг, контролировать деятельность персонала, применять правила бронирования и расчётов с гостями, управлять доходами и расходами предприятия, соблюдать правовые нормы и стандарты безопасности, а также разрабатывать меры по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного предприятия.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Знать: нормативно-правовую базу и стандарты качества; критерии и показатели качества обслуживания на всех этапах гостевого цикла; методы внутреннего и внешнего контроля качества; модели управления качеством в гостиничном и ресторанном сервисе.
Уметь: применять контрольные чек-листы и стандарты операционных процессов; анализировать результаты контроля качества, выявлять отклонения и причины несоответствий; оперативно принимать корректирующие меры при сбоях в обслуживании гостей; использовать цифровые инструменты сбора обратной связи.
Владеть: методами проведения внутренних проверок качества работы служб; способами документирования процедур контроля и составления отчетов о качестве; навыками работы с претензиями гостей и внедрения корректирующих действий; инструментами обучения персонала для поддержания заданного уровня сервиса.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы устройства гостиничного предприятия	3				С
Тема 1. Классификация средств размещения и требования к гостиницам различных категорий.		3	3	7	
Тема 2. Организационная структура управления гостиницей и функциональные обязанности служб.		3	3	7	
Тема 3. Нормативно-правовая база, регулирующая гостиничную деятельность и правила предоставления услуг.		3	3	7	
Раздел 2. Технология операционных процессов в гостинице					О
Тема 4. Организация работы службы приёма и размещения: бронирование, регистрация и расчёт с гостями.		4	4	8	
Тема 5. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда и хозяйственного обеспечения.		4	4	8	
Тема 6. Организация обслуживания гостей в предприятиях питания и дополнительных службах гостиницы.		4	4	8	
Раздел 3. Управление качеством и эффективность гостиничной деятельности					С,Э
Тема 7. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.		5	5	10	
Тема 8. Управление персоналом гостиницы и формирование корпоративной культуры.		5	5	10	
Тема 9. Экономические показатели деятельности гостиницы и пути повышения рентабельности.		3	3	11	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	34	76	

Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен, Курсовая работа)		2,5	33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		70,5	109,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта): 1. Проектирование оптимальной организационной структуры и регламентов обслуживания для обеспечения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

2. Разработка и обоснование управленческих решений по организации эффективной работы предприятия гостиничной индустрии на основе анализа его производственно-хозяйственной деятельности.

3. Формирование практических навыков проектирования технологических процессов и операционного цикла предприятия размещения для достижения заданных показателей качества и прибыльности.

4.2 Тематика курсовой работы (проекта): 1. Организация эффективной работы служб гостиничного предприятия (....гостиничного предприятия....).

2. Проектирование системы управления качеством гостиничного обслуживания.

3. Разработка технологии обслуживания гостей в средствах размещения.

4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):

Требования:

1. Вместо точек в теме название любой выбранной вами гостиницы, любого региона.
2. Курсовая работа должна быть обязательно скреплена, в папке.
3. Нумерация страниц обязательна.
4. Работа должна содержать: титульный лист, содержание, введение, теоретическую часть, аналитическую часть, практическую часть, выводы или заключение.
5. Разделы работы должны содержать следующую информацию:

Структура пояснительной записки (объем 25-30 страниц):

Структура и содержание проекта:

Введение

Актуальность темы, цель, задачи, объект и предмет исследования.

Раздел 1. Теоретические основы управления службами гостиницы

1.1. Классификация служб и их роль в обеспечении качества обслуживания.

1.2. Нормативные требования к работе подразделений.

1.3. Показатели оценки эффективности (загрузка, скорость обслуживания, удовлетворённость гостей).

Раздел 2. Анализ деятельности служб конкретного (выбранного в соответствии с темой) гостиничного предприятия

2.1. Характеристика предприятия и его организационной структуры.

2.2. Оценка текущих процессов работы службы приёма и размещения.

2.3. Анализ взаимодействия хозяйственной и технической служб.

2.4. Выявление проблем в коммуникации между подразделениями.

Раздел 3. Разработка рекомендаций по повышению эффективности (выбранного в соответствии с темой отеля)

3.1. Меры по оптимизации документооборота и информационного обмена.

3.2. Внедрение стандартов оперативного реагирования на запросы гостей.

3.3. Предложения по перераспределению обязанностей и повышению квалификации персонала.

3.4. Разработка схемы оперативного контроля выполнения задач.

Заключение

Общие выводы по результатам анализа и оценка эффективности предложенных мер.

Список использованных источников

Практическая часть проекта должна включать графические материалы:

схема организационной структуры предприятия;

таблица распределения обязанностей между службами;

алгоритм взаимодействия подразделений в стандартных и нештатных ситуациях.

Ожидаемый результат: проект должен содержать чёткие, выполнимые предложения, направленные на сокращение времени обслуживания, снижение числа жалоб и улучшение координации работы всех служб гостиничного предприятия.

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять процедуры управления подразделениями гостиницы с использованием нормативных требований для обеспечения качества обслуживания и рационального использования ресурсов.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Студент демонстрирует глубокое знание всех разделов курса. Свободно описывает производственные процессы, структуру служб и нормативную базу. Дает полные и аргументированные ответы на вопросы, приводит примеры из практики, делает самостоятельные выводы, грамотно решает ситуационные задачи.	Тема раскрыта полностью, цель достигнута. Дан глубокий сравнительный анализ действующих гостиничных служб. Разработаны реалистичные и экономически обоснованные предложения по улучшению работы. Использованы актуальные нормативные документы и профессиональные источники. Расчёты показателей загрузки и прибыли выполнены безупречно. Оформление строго соответствует стандартам, защита прошла уверенно.
4 (хорошо)	Студент знает основные положения дисциплины, содержание служб и правила их работы. Отвечает уверенно, но допускает незначительные неточности или пропуски второстепенных деталей. Ситуационные задачи решает в целом верно, но с небольшими замечаниями по обоснованию решений.	Содержание соответствует теме, имеются незначительные отступления. Приведен анализ деятельности служб, но без детального сравнения с конкурентами. Предложения по улучшению сформулированы, но не подкреплены полным расчетом эффективности. Список литературы достаточен, но есть мелкие погрешности в оформлении. При защите даны полные ответы на вопросы, но допущены отдельные неточности.
3 (удовлетворительно)	Студент усвоил базовый минимум программы. Знает общие принципы работы гостиницы, но испытывает трудности при описании технологических карт и документооборота. Отвечает поверхностно, требует наводящих вопросов. Ситуационную задачу решает со значительными ошибками.	Тема раскрыта поверхностно, цель выполнена частично. Описательная часть преобладает над анализом, нет собственных выводов. Предложения носят общий характер без привязки к конкретному предприятию. Имеются ошибки в расчетах показателей или в структуре работы. При защите студент путается в терминах, отвечает только с помощью наводящих вопросов.
2 (неудовлетворительно)	Студент не знает основных понятий, структуры и правил организации гостиничной деятельности. Не может охарактеризовать работу подразделений и требования к	Содержание не соответствует заявленной теме. Отсутствует анализ деятельности гостиницы или служб размещения.

	обслуживанию. Не справляется с решением ситуационных задач. Ответ отсутствует или полностью не соответствует содержанию курса.	Нет практических рекомендаций и расчетов. Работа написана по устаревшим или непрофильным источникам. Оформление с грубыми нарушениями, защита не состоялась из-за незнания материала.

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 3	
1	Дайте определение гостиничного предприятия как хозяйствующего субъекта.
2	Назовите основные цели и задачи гостиничной деятельности.
3	Перечислите критерии классификации гостиниц по назначению.
4	Охарактеризуйте категории гостиниц по уровню комфорта.
5	Назовите основные группы помещений в структуре гостиницы.
6	Каковы требования к зданию и прилегающей территории гостиницы?
7	Перечислите основные службы гостиницы и их функциональное назначение.
8	Какие существуют виды гостиничных номеров и их характеристики?
9	Опишите систему классификации номерного фонда.
10	Какие факторы влияют на выбор местоположения гостиницы?
11	Опишите линейно-функциональную структуру управления гостиницей.
12	Каковы полномочия и ответственность генерального директора гостиницы?
13	Назовите функции службы управления персоналом в гостинице.
14	Какие требования предъявляются к руководителям среднего звена?
15	Опишите систему взаимодействия основных служб гостиницы.
16	Как осуществляется планирование деятельности гостиничного предприятия?
17	Какие методы контроля качества работы служб вы знаете?
18	Назовите принципы организации труда сотрудников гостиницы.
19	Какие нормативные документы регламентируют работу гостиницы?
20	Как оценивается эффективность управления гостиницей?
21	Перечислите основные функции службы приёма и размещения.
22	Опишите технологию бронирования мест в гостинице.
23	Каков порядок регистрации и оформления прибытия гостя?
24	Назовите виды расчётов с гостями за проживание.
25	Как осуществляется выписка и окончательный расчёт с гостем?
26	Какие документы оформляются при проживании иностранных граждан?

27	Опишите порядок обработки отказов от бронирования.
28	Как организуется работа с групповыми заездами?
29	Каковы правила ведения картотеки гостей?
30	Какие существуют способы расчёта за номерной фонд?
31	Назовите виды питания в гостиницах и их особенности.
32	Опишите организацию работы предприятий питания при гостинице.
33	Какие дополнительные услуги предоставляются гостям?
34	Как организуется обслуживание на этажах и в номерах?
35	Каков порядок приёма заказов на дополнительные услуги?
36	Опишите работу хозяйственной службы и службы горничных.
37	Какие требования к уборке номеров и общественных зон?
38	Как организуется стирка и химчистка белья в гостинице?
39	Какие услуги связи и информации предоставляются гостям?
40	Как организуется работа бизнес-центра при гостинице?
41	Назовите основные критерии качества гостиничного обслуживания.
42	Каковы стандарты поведения и внешнего вида персонала?
43	Как организуется работа с жалобами и претензиями гостей?
44	Назовите меры по обеспечению пожарной безопасности в гостинице.
45	Какие правила безопасности жизнедеятельности действуют для гостей?
46	Как разрабатывается перечень услуг для конкретной гостиницы?
47	Назовите основные методы привлечения клиентов в гостиницу.
48	Как формируются цены на гостиничные услуги?
49	Каковы особенности работы гостиниц в разные сезоны года?
50	Назовите перспективные направления развития гостиничного хозяйства.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Какой документ является главным при заселении гостя?
А) Договор аренды
Б) Миграционная карта
В) Анкета гостя
Г) Страховой полис
Правильный ответ: В

2. Что означает понятие «номерной фонд» гостиницы?
А) Количество обслуживающего персонала
Б) Общее количество номеров всех категорий
В) Площадь вестибюля
Г) Количество этажей в здании
Правильный ответ: Б

3. Какая служба отвечает за первое впечатление гостя от отеля?

А) Инженерно-техническая служба
Б) Служба безопасности
В) Служба приёма и размещения
Г) Коммерческая служба
Правильный ответ: В

4. Как называется порядок обязательных действий персонала при обслуживании?
А) Бизнес-план
Б) Технологическая карта
В) Штатное расписание
Г) Финансовый отчёт
Правильный ответ: Б

5. Для чего предназначена система «постельное бельё по требованию»?
А) Для экономии ресурсов
Б) Для ускорения уборки
В) Для повышения цены номера
Г) Для сокращения персонала
Правильный ответ: А

6. Кто возглавляет службу номерного фонда в крупной гостинице?
А) Шеф-повар
Б) Управляющий номерным фондом
В) Директор по маркетингу
Г) Финансовый директор
Правильный ответ: Б

7. Какой вид бронирования означает гарантированное сохранение номера?
А) Предварительное
Б) Групповое
В) Гарантированное
Г) Электронное
Правильный ответ: В

8. В какой валюте рекомендуется выставлять счёт гостю в международном отеле?
А) В национальной валюте государства
Б) В евро
В) В долларах США
Г) В рублях
Правильный ответ: А

9. Что включает в себя понятие «дополнительные услуги» в гостинице?
А) Только завтрак
Б) Только трансфер
В) Услуги связи, химчистка, аренда авто
Г) Только охрану автомобиля
Правильный ответ: В

10. Какой стандарт качества является международным в гостиничной сфере?
А) ГОСТ Р
Б) Система «звёзд»
В) Система «ключей»
Г) Система «корон»
Правильный ответ: Б

11. Что является основой для расчёта стоимости номера?
А) Время заселения
Б) Количество звёзд и тип номера
В) Рост гостя
Г) Гражданство гостя
Правильный ответ: Б

12. Какая форма расчёта с гостем наиболее распространена в мире?
А) Наличная
Б) Безналичная по карте
В) Бартерная
Г) Вексельная
Правильный ответ: Б

13. Что означает аббревиатура «ЗИП» в гостиничном хозяйстве?

А) Запасные инструменты и приспособления
Б) Запасные части и принадлежности
В) Зона индивидуального питания
Г) Здание инженерной поддержки
Правильный ответ: Б

14. Какой документ фиксирует перемещение гостя внутри этажа?
А) Журнал уборки номеров
Б) Лист контроля старшего администратора
В) Книга жалоб и предложений
Г) Карта гостя
Правильный ответ: Б

15. Кто принимает решение о выселении гостя в принудительном порядке?
А) Горничная
Б) Швейцар
В) Управляющий или служба безопасности
Г) Повар
Правильный ответ: В

16. Что из перечисленного относится к обязанностям горничной?
А) Встреча гостей в аэропорту
Б) Смена постельного белья и полотенец
В) Приготовление завтраков
Г) Проведение экскурсий
Правильный ответ: Б

17. Как часто проводится генеральная уборка номерного фонда?
А) Ежедневно
Б) Еженедельно
В) По графику согласно правилам отеля
Г) Раз в год
Правильный ответ: В

18. Что является целью создания службы питания в гостинице?
А) Организация отдыха
Б) Удовлетворение потребности в еде и напитках
В) Проведение конференций
Г) Стирка одежды гостей
Правильный ответ: Б

19. Что подразумевает понятие «загрузка гостиницы»?
А) Количество свободных номеров
Б) Отношение занятых номеров к общему количеству
В) Количество звёзд у отеля
Г) Выручка от ресторана
Правильный ответ: Б

20. Какой принцип лежит в основе успешного управления гостиницей?
А) Максимальная экономия на персонале
Б) Ориентация на потребности гостя
В) Минимальное количество услуг
Г) Отказ от технологий
Правильный ответ: Б

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Разработка стандартов уборки. На основе заданной категории номера (люкс, полулюкс, стандарт) составьте пошаговую карту проведения ежедневной и генеральной уборки с указанием временных нормативов и перечня моющих средств.

Планирование загрузки. Имея данные о продажах за прошлый год и прогноз турпотока, рассчитайте коэффициент загрузки гостиницы на предстоящий квартал. Предложите мероприятия по повышению загрузки в период межсезонья.

Оптимизация размещения. В условиях перебронирования разработайте алгоритм действий службы приёма: составьте схему переселения гостей, подготовьте текст уведомления и перечень компенсационных услуг.

Моделирование процесса встречи. Опишите цикл обслуживания гостя от момента предварительного заказа мест до выезда. Выделите критические точки контроля качества и разработайте чек-лист для службы

портье на каждый этап.

Управление претензиями. Разберите три типовые конфликтные ситуации (зашумление, неисправность сантехники, ошибка в счете). Для каждой ситуации предложите скрипт ответа сотрудника, сроки устранения и варианты материальной компенсации.

Организация питания. Составьте график работы и меню для разных типов завтраков в гостинице. Рассчитайте необходимое количество продуктов и персонала в зависимости от процента загрузки отеля на конкретную дату.

Ценовая политика. На основе анализа цен конкурентов и себестоимости номера разработайте шкалу гибких цен для трех сегментов гостей (корпоративные клиенты, туристические группы, индивидуальные путешественники) на разные дни недели.

Бюджетирование отдела. Составьте смету расходов хозяйственной службы на месяц, учитывая износ белья, расход химии и затраты на электроэнергию. Рассчитайте точку безубыточности при заданной стоимости номера.

Разработка должностной инструкции. Напишите инструкцию для горничной и администратора стойки приёма с четким перечнем прав, обязанностей и критериев оценки работы за смену.

Внедрение стандартов сервиса. Составьте памятку для персонала о правилах поведения с разными категориями гостей. Пропишите речевые модули приветствия, прощания и оказания помощи.

Упаковка услуги. Сконструируйте пакетное предложение «Выходные в городе», включив в него проживание, питание и услуги партнеров. Рассчитайте итоговую цену и напишите анонс для сайта.

Анализ лояльности. На основе анкетных данных разработайте программу поощрения постоянных гостей с системой накопления баллов и перечнем привилегий для разных уровней.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная	+	Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЭКЗАМЕН

1. Организационная структура

Экзамен проводится в малых группах (до 5 человек) по билетам. Время на подготовку строго регламентировано (обычно от 30 минут).

Экзамены проводятся в период сессии по утвержденному расписанию, исключающему «окна» и пересечения с другими формами контроля.

Предоставляются чистые листы для ответа, черновиков.

2. Содержательные требования

Билет включает ключевые темы, изученные за семестр. Структура билета: 2 теоретических вопроса + 1 практическая задача (ситуация/пример).

Вопросы должны однозначно трактоваться студентом (исключить двусмысленность).

3. Процедура проведения

Идентификация: Обязательная проверка личности студента по документу.

Выбор варианта: Студент выбирает билет случайным образом в присутствии экзаменатора.

Подготовка: В процессе подготовки студент имеет право делать записи в выданном листе ответа. Черновики не проверяются и не влияют на оценку.

Ответ: Устная защита письменных ответов (свободное собеседование) или полный письменный ответ с последующим устным уточнением.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка

7.1.1 Основная учебная литература				
Семенова, Л. В., Корнеевец, В. С., Драгилева, И. И.	Маркетинг гостиничного предприятия	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/102273.html
Лисевич, А. В., Лунтова, Е. В.	Маркетинг в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/102272.html
Гришко, Н. И.	Менеджмент в туризме	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2020	http://www.iprbookshop.ru/100363.html
Лисевич, А. В., Лунтова, Е. В.	Маркетинг в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75218.html
Семенова Л. В., Корнеевец С. В., Драгилева И. И.	Маркетинг гостиничного предприятия	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75217.html
Чечулин, А. В.	Маркетинг территорий. Как города и страны привлекают туристов, новых жителей и бизнес	Санкт-Петербург: КАРО	2021	http://www.iprbookshop.ru/109684.html
Кустова, И. А.	Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	Саратов: Профобразование	2021	http://www.iprbookshop.ru/106832.html
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102274.html
Кузнецов, В. В., Рыбкина, М. В., Большухина, И. С.	Национальные проекты по развитию социально-экономических систем России	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет	2021	https://www.iprbookshop.ru/121272.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Роберт, Кристи	Управление рестораном	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbookshop.ru/81705.html
Васильева, Е. А., Васильева, А. В.	Маркетинг в сервисе	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/72806.html
Райли, Майкл	Управление персоналом в гостеприимстве	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbookshop.ru/71078.html
Клименко, Л. В.	Маркетинг в сфере услуг	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета	2019	http://www.iprbookshop.ru/95785.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

КонсультантПлюс — http://www.consultant.ru

ГАРАНТ — http://www.garant.ru

Единая межведомственная информационно-статистическая система — https://www.fedstat.ru

Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики — https://rosstat.gov.ru

Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации, раздел «Туризм» — https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm

Welcomezone — профессиональная база данных в сфере гостеприимства — https://welcomezone.ru

База открытых данных Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации — https://mintrud.gov.ru/opendata[reference:7][reference:8]

Book.ru — http://www.book.ru

Znanium.com — https://znanium.ru

Журнал «Гостиничное дело» — https://hotel-a.ru

Российская гостиничная ассоциация — https://rga.ru

Российский союз туриндустрии — https://rst.ru

Федерация рестораторов и отельеров России — https://frio.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска