

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 "Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве"

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024 г.

Автор-составитель к.э.н., доцент Козлова Елена Валерьевна предлагает настоящую Рабочую программу дисциплины ОП.01 "Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве" в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Управление индустрией туризма".

Наименование, цель и задача дисциплины

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 27.12.2024 № 4.

Целью дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является подготовка в составе других дисциплин блока "Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования для формирования у выпускника общих компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом.

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- освоение соответствующего вида деятельности, предусмотренного ФГОС СПО и образовательной программой;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Виды деятельности:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)

Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

Освоение профессий рабочих "Бармен", "Официант".

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код и содержание компетенции	Умения	Знания
ОК-01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Уметь: проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	Знать: историю и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг

Место дисциплины ОП.01"Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве" в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к обязательной части общепрофессионального цикла Образовательной программы.

Дисциплина реализуется в 3 семестре.

Объем дисциплины в академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	84
в том числе:	
Лекции (теоретическое обучение)	32
Практические занятия	32
Самостоятельная работа	14
Промежуточная аттестация (в форме зачета)	6

Вид обучения: 2 года 10 месяцев очное

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

Содержание дисциплины

№	Раздел дисциплины	Изучаемые компетенции
1	Теоретические основы сервисной деятельности	ОК-1
2	Услуга: сущность и классификация	ОК-1
3	Организация сервисной деятельности	ОК-1
4	Качество услуг	ОК-1

Отведенное количество часов по видам учебных занятий и работы
Лекционные занятия

Семестр № 3

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<i>Раздел № 1</i>	
Тема 1.1 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России. Предпосылки развития сервисной деятельности: История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Исторические особенности развития сервисной деятельности в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России	2

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
<p>Тема 1.2 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.</p> <p>Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.</p>	2
<p>Тема 1.3. Сущность системы сервиса. Классификация сервиса.</p> <p>Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса.</p> <p>Классификация сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса.</p> <p>Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.</p> <p>Основные виды сервисной деятельности.</p>	2
<p>Тема 1.4. Сервис как потребность.</p> <p>Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p>	2
Раздел № 2	
<p>Тема 2.1. Основы теории услуг.</p> <p>Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные</p>	2
<p>Тема 2.2. Классификация услуг.</p> <p>Классификация услуг. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.</p>	2
<p>Тема 2.3. Рынок услуг.</p> <p>Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.</p> <p>Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг</p>	2
Раздел № 3	
<p>Тема 3.1. Предоставление основных видов услуг.</p> <p>Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг. Специфика предоставления услуг. Требования по предоставлению услуг.</p>	2
<p>Тема 3.2. Формы и методы обслуживания потребителей.</p> <p>Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.</p>	2
<p>Тема 3.3. Понятие контактной зоны сервисных предприятий.</p> <p>Психологическая и этическая культура сервиса.</p> <p>Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.</p>	2
<p>Тема 3.4. Культура сервиса и ее составляющие. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.</p>	2
<p>Тема 3.5. Этическая культура сервиса: Этический аспект культуры сервиса: профессиональная этика. Профессиональное поведение. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.</p>	2

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 3.6. Эстетическая культура сервисной деятельности: Техническая эстетика и дизайн. Эстетика услуг и рекламы. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала.	2
Тема 3.7 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю.	2
Раздел № 4	
Тема 4.1. Показатели качества и уровня обслуживания населения. Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения.	2
Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.	2

Практические занятия (семинары)

Семестр №3

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Раздел № 1	
Тема 1.1 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России. Предпосылки развития сервисной деятельности: История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Исторические особенности развития сервисной деятельности в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России.	2
Тема 1.2 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках. Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.	2
Тема 1.3. Сущность системы сервиса. Классификация сервиса. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса. Классификация сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Основные виды сервисной деятельности.	2

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.4. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2
<i>Раздел № 2</i>	
Тема 2.1. Основы теории услуг. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные	2
Тема 2.2. Классификация услуг. Классификация услуг. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.	2
Тема 2.3. Рынок услуг. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг	2
<i>Раздел № 3</i>	
Тема 3.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг. Специфика предоставления услуг. Требования по предоставлению услуг.	2
Тема 3.2. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.	2
Тема 3.3. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.	2
Тема 3.4. Культура сервиса и ее составляющие. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.	2
Тема 3.5. Этическая культура сервиса: Этический аспект культуры сервиса: профессиональная этика. Профессиональное поведение. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.	2
Тема 3.6. Эстетическая культура сервисной деятельности: Техническая эстетика и дизайн. Эстетика услуг и рекламы. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала.	2
Тема 3.7 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю.	2
<i>Раздел № 4</i>	

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 4.1. Показатели качества и уровня обслуживания населения. Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения.	2
Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.	2

Самостоятельное изучение учебного материала (самоподготовка)

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Семестр № 3		
1	Место потребностей в системе мотивации. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса. Зависимость СД от географических и демографических факторов. СД в структуре социальных отношений. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4
2	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Выполнение заданий по практическим занятиям.	2
3	Эстетическая культура сервисной деятельности. Организационно-технологическая культура сервиса. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4
4	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг. Выполнение заданий по практическим занятиям.	4

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения Образовательной программы

Компетенция	Указание (+) этапа формирования в процессе освоения ОП (семестр)
	3
ОК-1	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенция	Этап формирования ОП (семестр)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
-------------	--------------------------------	-----------------------	---------------------

Компетенция	Этап формирования ОП (семестр)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-1	3	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ОК-1	3	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ОК-1	3	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
ОК-1	3	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ОК-1	3	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ОК-1	3	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые контрольные задания

Не предусмотрено

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты

Не предусмотрено.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Экзамен. Семестр № 3

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
- 2) Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.
- 3) Виды сервисной деятельности.
- 4) Сущность услуги как специфического продукта.
- 5) Классификацию услуг.

- 6) Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности.
- 7) Организацию обслуживания потребителей услуг.
- 8) Индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека.
- 9) Правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета.
- 10) Специфику предоставления услуг.
- 11) Критерии и составляющие качества услуг.
- 12) Культуру обслуживания потребителей.
- 13) Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
- 14) Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.
- 2) Определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности.
- 3) Использовать различные средства делового общения.
- 4) Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.
- 5) Выполнять требования этики в профессиональной деятельности.
- 6) Соблюдать стандарты обслуживания предприятиях сервиса.
- 7) Охарактеризовать социально-духовные аспекты сервисной деятельности.
- 8) Выявить эффективность "контактных зон" при развитии сервисной деятельности.
- 9) Охарактеризовать эстетическую культуру сервиса.
- 10) Выявлять проблему качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
- 11) Рассмотреть сервисную деятельность как часть культуры.
- 12) Соблюдать правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг.
- 13) Соблюдать нормы и правила профессионального поведения и этикета.
- 14) Применять нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.

Иные контрольные материалы для автоматизированной технологии оценки имеются в Центре мониторинга качества образования

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

№ п/п	Библиографическое описание
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2021. - 60 с.: ил. - Библиогр.: с. 44 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования : учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

Для каждого результата обучения по дисциплине определены Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет	ОК-1	3	1, 2, 3, 4	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет	ОК-1	3	1, 2, 3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-1	3	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-1	3	1, 2, 3, 4	Балльная оценка на экзамене	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет	ОК-1	3	1, 2, 3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-1	3	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ОК-1	3	1, 2, 3, 4	Балльная оценка за курсовую работу	- качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.

Шкалы и процедуры оценивания

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций"	Экзамен (письменно-устный). Зачет (письменно-устный). Автоматизированное тестирование. Выполнение практического задания в аудитории. Защита курсовой работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут		

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Черников. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 252 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-18698-7. - Текст : электронный	ЭБС Юрайт
2	Игнатъева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатъева. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 401 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-19833-1. - Текст : электронный	ЭБС Юрайт
4	Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 212 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10855-2. - Текст : электронный	ЭБС Юрайт

Перечень учебно-методического обеспечения

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Петкова, С.М. Сервисная деятельность и сервисология: учеб-метод. пособие / С. М. Петкова; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2016. - 18 с. - Библиогр.: 9 назв.. - Текст : электронный	ЭБС РГУПС

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПП и обучающихся в ЭИОС
6	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://eivis.ru/ . Универсальная база данных "ИВИС"

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Произ-во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

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

Помещения(аудитории):

- учебные аудитории для проведения учебных занятий;
- помещения для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.

Авторы-составители:

к.э.н., доцент

Кафедры "Управление индустрией туризма". _____

Е.В. Козлова

" _____ " _____ 20__ г.