

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Владимирский государственный университет
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
 по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 26 » ноября 2015 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
 по дисциплине

**«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА
 (КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ И
 ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ)»**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
 Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»
 Уровень высшего образования Бакалавриат
 Форма обучения Заочная

Семестр	Трудоемкость, зач. ед., час.	Лекций, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз. / зачет)
8	3/108	6	8		67	Экзамен (27)
Итого	3/108	6	8		67	Экзамен (27)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологические средства предприятий сервиса (компьютерные системы бронирования гостиничных и транспортных услуг)» является подготовка специалиста, владеющего знаниями по основам проектирования процессов и оказания услуг с применением технических средств, а также выработка способности использовать данные знания в практической деятельности. Теоретическое освоение курса предполагает изучение сущности и содержания технических средств, применяемых на предприятиях сервиса. Практическое освоение курса предполагает знакомство со спецификой применения технических средств в предприятиях сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологические средства предприятий сервиса (компьютерные системы бронирования гостиничных и транспортных услуг)» входит в дисциплины вариативной части, дисциплины по выбору профиля «Социально-культурный сервис» в формировании ориентации в выборе технических средств при оказании услуг по назначению, специфике, стоимости, безопасности другим параметрам и предвидения развития всех производственных и управленческих процессов и событий в обслуживании клиентов.

Изучение дисциплины основано на следующих дисциплинах: «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Экология», «География туризма», «Турцентры и дестинации мира», «Информационные технологии в сервисе», «Маркетинг в сервисе». В свою очередь, знания, полученные при изучении данной дисциплины, являются основой для становления студента профессионалом в этой сфере деятельности.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- 1) Знать: организацию контактной зоны предприятий сервиса (ПК-1);
- 2) Уметь: организовывать контактную зону предприятий сервиса (ПК-1);
- 3) Владеть: организацией контактной зоны предприятий сервиса (ПК-1);

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		

1	Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	8		1		1			11		1 час., 50%	
2	Тема 2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования			1		1			11		1 час., 50%	
3	Тема 3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS). Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)			1		1			11		1 час., 50%	
4	Тема 4. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет			1		1			11		1 час., 50%	
5	Тема 5. Бронирование турагентских услуг, их подтверждение, учёт специальных требований клиентов. Системы бронирования туроператоров			1		2			11		1,5 час., 50%	
6	Тема 6. Услуги бронирования билетов. Бронирование автомашин			1		2			12		1,5 час., 50%	
Всего			6		8			67		7 час., 50%	Экзамен, 27	

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Σ общее число компетенций	
		ПК-1	
Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	18	+	1
Тема 2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	18	+	1
Тема 3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS). Интернет системы бронирования (IDS) –	18	+	1

Альтернативные системы бронирования (ADS)			
Тема 4. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет	18	+	1
Тема 5. Бронирование турагентских услуг, их подтверждение, учёт специальных требований клиентов. Системы бронирования туроператоров	18	+	1
Тема 6. Услуги бронирования билетов. Бронирование автомашин	18	+	1
Экзамен		+	
Итого	108		
Вес компетенции		1	1

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования

Предпосылки создания и история развития компьютерных систем бронирования и резервирования туристских услуг. Конец 5-ых – начало 60-ых гг. XX в. – создание компьютерных систем резервирования CRS (ComputerReservationSystem). 80-ые гг. XX в. – формирование Глобальных распределительных систем GDS (GlobalDistributionSystem). Лидеры среди GDS – системы «Amadeus», «Galileo», «Sabre», «Worldspan». 90-ые гг. XX в. – появление Интернет систем бронирования (IDS) – Альтернативных систем бронирования (ADS); начало активного использования онлайн бронирования через Интернет. 2000-ые гг. – развитие мобильных технологий бронирования и резервирования. Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.

Тема 2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.

Классификация компьютерных систем бронирования по территориальному признаку, по форме реализации, по типу взаимодействия, по уровню функциональности. Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)». Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства. Удобство системного интерфейса. Скорость и стабильность работы системы. Предлагаемые способы подключения к системе. Совместимость с офисными и бухгалтерскими программами. Наличие доступа к специальным тарифам авиакомпаний, гостиниц и т.п. Используемая технология оплаты и аннулирования заказа. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования. Подключение по выделенной линии. Подключение по коммутируемым каналам. Подключение по прямому каналу. Беспроводное подключение с помощью мобильного телефона. Представление гостиницы в GDS/ADS. Общее описание гостиницы и описание местных достопримечательностей. Описание номерного фонда. Описание тарифов и их групп (rack, corporate, promotional, BestAvailableRate – BAR и т.д.). Информация о наличии свободных мест и варианты ее представления: свободная продажа номеров (FreeSale); ограниченная свободная продажа (Allocation), продажа по запросу (OnRequest), остановка продажи (StopSale). Современные программы для управления

информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж. Программный продукт для управления каналами продаж GDS/ADS ChannelManager. Центральные системы резервирования (CRS). Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Подключение через компанию-провайдера. Типы доступа: тип Б (Type B), тип А (Type A), «бесшовное соединение» (SeamlessConnectivity). Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму. Возможности использования метапоисковых систем (МПС). Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.

Тема 3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS). Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)

Система «Amadeus». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы. Система «Galileo». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы. Система «Worldspan». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы. Система «Sabre». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы. Наиболее известные системы «Expedia.com», «Orbitz.com», «HRS.com», «Travelocity.com», «Hotels.com», «Priceline.com», «Booking.com», их краткая характеристика. Другие зарубежные, в т.ч. российские, глобальные системы компьютерного бронирования. Системы «Holidex 2000», «Trust», «SRS (Steingerberger Reservation Service)», «Utell», «Сирена», «Ключ» и др.

Тема 4. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет

Преимущества бронирования гостиничных и ресторанных услуг через Интернет. Требования к сайтам – домашним страницам отелей и ресторанов. Принципы онлайн бронирования. Бронирование-запрос (reservationrequest). Бронирование онлайн с мгновенным подтверждением (realtimebooking). Технологии бронирования с помощью мобильных устройств.

Тема 5. Бронирование турагентских услуг, их подтверждение, учёт специальных требований клиентов. Системы бронирования туроператоров

Присоединенная и неприсоединенная сети бронирования. Автоматизация профессионального труда менеджеров турагентства. Средства хранения, обработки и передачи информации. Компьютерные системы бронирования и работа с ними. Интернет-технологии в системе бронирования турагент-туроператор, предлагаемые крупными туроператорами. Бронирование по разовым заявкам. Подбор тура по заявке потребителя с обоснованием предложенного варианта, оформление заявок на бронирование тура у туроператора. Использование компьютерной техники и международных систем бронирования. Бронирование готового турпакета в системе онлайн. Отказ от забронированных туристских услуг. Функции менеджера: приём заявок на бронирование тура, бронирование туров. Сайты туроператоров, предлагающие бронирование туров через Интернет. Системы бронирования, консолидирующие предложения многих туроператоров. Оплата тура и получение документов.

Тема 6. Услуги бронирования билетов. Бронирование автомашин

Услуги бронирования билетов через туристические фирмы, агентства железных дорог, центральные билетные кассы железных дорог, а также на вокзалах, станциях, в сети Интернет и по телефону. Бронирование билетов частным лицом и туристской компанией. Бронирование билетов на поезд дальнего следования, на скоростные линии, международные авиарейсы. Основные правила и требования при бронировании билетов

воздушного транспорта. Договор на квоту (блок) мест на регулярных авиарейсах между авиакомпанией и туристической фирмой.

Перечень тем практических занятий

Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования

Практическое занятие № 1. Предпосылки создания и история развития компьютерных систем бронирования и резервирования туристских услуг.

Практическое занятие № 2. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.

Тема 2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.

Практическое занятие № 3. Классификация компьютерных систем бронирования по территориальному признаку, по форме реализации, по типу взаимодействия, по уровню функциональности.

Практическое занятие № 4. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.

Тема 3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS). Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)

Практическое занятие № 5. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS).

Практическое занятие № 6. Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)

Тема 4. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет

Практическое занятие № 7. Преимущества бронирования гостиничных и ресторанных услуг через Интернет. Принципы онлайн бронирования.

Практическое занятие № 8. Технологии бронирования с помощью мобильных устройств.

Тема 5. Бронирование турагентских услуг, их подтверждение, учёт специальных требований клиентов. Системы бронирования туроператоров

Практическое занятие № 9. Средства хранения, обработки и передачи информации. Компьютерные системы бронирования и работа с ними. Интернет-технологии в системе бронирования турагент-туроператор, предлагаемые крупными туроператорами.

Практическое занятие № 10. Сайты туроператоров, предлагающие бронирование туров через Интернет. Системы бронирования, консолидирующие предложения многих туроператоров.

Тема 6. Услуги бронирования билетов. Бронирование автомашин

Практическое занятие № 11. Услуги бронирования билетов через туристические фирмы, агентства железных дорог, центральные билетные кассы железных дорог, а также на вокзалах, станциях, в сети Интернет и по телефону.

Практическое занятие № 12. Бронирование автомашин. Основные правила и требования при бронировании билетов воздушного транспорта.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Технологические средства предприятий сервиса (компьютерные системы бронирования гостиничных и транспортных услуг)» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода,

формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 2, 4, 7)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- деловые и ролевые игры (темы 1, 4, 7);
- психологические тренинги (темы 4, 7).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Технологические средства предприятий сервиса (компьютерные системы бронирования гостиничных и транспортных услуг)» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

- Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
- Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
- Выступление и оппонирование на практических занятиях.
- Подготовка к эссе.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена (по билетам).

Промежуточная аттестация Список вопросов к экзамену

1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования.
2. Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства.
3. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.
4. Классификация компьютерных систем бронирования по территориальному признаку, по форме реализации, по типу взаимодействия, по уровню функциональности.
5. Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)».
6. Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства.

7. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования. Подключение по выделенной линии. Подключение по коммутируемым каналам.
8. Подключение по прямому каналу. Беспроводное подключение с помощью мобильного телефона.
9. Описание тарифов и их групп (rack, corporate, promotional, BestAvailableRate – BAR и т.д.). Информация о наличии свободных мест и варианты ее представления: свободная продажа номеров (FreeSale); ограниченная свободная продажа (Allocation), продажа по запросу (OnRequest), остановка продажи (StopSale).
10. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования: современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж; сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.
11. Системы «Amadeus» и «Galileo». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
12. Системы «Worldspan» и «Sabre». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
13. Наиболее известные системы «Expedia.com», «Orbitz.com», «HRS.com», «Travelocity.com», «Hotels.com», «Priceline.com», «Booking.com», их краткая характеристика.
14. Системы «Holidex 2000», «Trust», «SRS (Steingerberger Reservation Service)», «Utell», «Сирена», «Ключ» и др.
15. Преимущества бронирования гостиничных и ресторанных услуг через Интернет. Требования к сайтам – домашним страницам отелей и ресторанов. Принципы онлайн бронирования.
16. Бронирование-запрос (reservationrequest). Бронирование онлайн с мгновенным подтверждением (realtimebooking).
17. Технологии бронирования с помощью мобильных устройств. Присоединенная и неприсоединенная сети бронирования.
18. Автоматизация профессионального труда менеджеров турагентства.
19. Средства хранения, обработки и передачи информации. Компьютерные системы бронирования и работа с ними.
20. Интернет-технологии в системе бронирования турагент-туроператор, предлагаемые крупными туроператорами.
21. Бронирование по разовым заявкам. Подбор тура по заявке потребителя с обоснованием предложенного варианта, оформление заявок на бронирование тура у туроператора.
22. Использование компьютерной техники и международных систем бронирования. Бронирование готового турпакета в системе онлайн. Отказ от забронированных туристских услуг.
23. Функции менеджера: приём заявок на бронирование тура, бронирование туров.
24. Сайты туроператоров, предлагающие бронирование туров через Интернет.
25. Системы бронирования, консолидирующие предложения многих туроператоров.
26. Услуги бронирования билетов через туристические фирмы, агентства железных дорог, центральные билетные кассы железных дорог, а также на вокзалах, станциях, в сети Интернет и по телефону.
27. Бронирование билетов частным лицом и туристской компанией. Оплата тура и получение документов.
28. Бронирование билетов на поезд дальнего следования, на скоростные линии, международные авиарейсы. Основные правила и требования при бронировании билетов воздушного транспорта.
29. Договор на квоту (блок) мест на регулярных авиарейсах между авиакомпанией и туристической фирмой.

30. Состояние проблемы и перспективы рынка онлайн бронирования услуг отелей и ресторанов.

Самостоятельная работа студентов

Темы эссе

1. История развития электронной коммерции, компьютерных систем бронирования и резервирования
2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования
3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)
4. Начало активного использования онлайн бронирования через Интернет. Развитие мобильных технологий бронирования и резервирования.
5. Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства.
6. Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)
7. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет
8. Бронирование турагентских услуг, их подтверждение, учёт специальных требований клиентов. Системы бронирования туроператоров.
9. Услуги бронирования билетов. Бронирование автомашин
10. Системы бронирования и резервирования в туризме и индустрии гостеприимства России, стран СНГ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Технологические средства предприятий сервиса (компьютерные системы бронирования гостиничных и транспортных услуг)» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины «Технические средства предприятий сервиса (основы технической эксплуатации жилых и административных комплексов)» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к экзамену. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на вопросы преподавателя. В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Совершенствование организационно-экономического механизма управления инновациями : монография / А.А. Гилязова, А.Р. Шарипов, Н.Г. Багаутдинова; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. -Казань : Изд-во КНИТУ, 2012. - 260 с. <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785788213767-SCN0000.html>.
2. Управление инцидентами информационной безопасности и непрерывностью бизнеса [Электронный ресурс] : Учебное пособие для вузов / Милославская Н.Г., Сенаторов М.Ю., Толстой А.И. - Вып. 3. - М. : Горячая линия - Телеком, 2013. - (Серия "Вопросы управления информационной безопасностью"). <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991202732.html>.
3. Технические средства и методы защиты информации [Электронный ресурс] : Учебное пособие для вузов / А.П. Зайцев, А.А. Шелупанов, Р.В. Мещеряков и др.; под ред. А.П. Зайцева и А.А. Шелупанова. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : Горячая линия - Телеком, 2012. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991200844.html>.

Дополнительная литература

1. Организационно-экономический механизм рационального недропользования: оценка, эффективность и стратегическое управление [Электронный ресурс] : Отдельные статьи Горного информационно-аналитического бюллетеня (научно-технического журнала) / Белановский В.В. и др. - № 10. - М. : Горная книга, 2011. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN023614930025.html>.
2. Организационно-экономическое проектирование бизнеса наукоемких предприятий [Электронный ресурс] : Учеб. пособие / Т.Г. Садовская, В.А. Дадонов, П.А. Дроговоз, Л.Г. Попович; под ред. Т.Г. Садовской. - М. : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2011. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785703835838.html>.
3. Экономические основы инновационной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие / Е. А. Погребинская. - М. : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2011. - http://www.studentlibrary.ru/book/bauman_0305.html.

Периодические издания

1. Журнал «Промышленный сервис»
2. Журнал «Технико-технологические процессы в сервисе»
3. Газета «Ведомости»


Интернет ресурсы

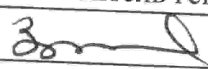
1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека-online» <http://www.biblioclub.ru>.
2. Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>.
3. <http://www.adipi.ru>.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам: лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет; помещения для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office.

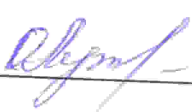
Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил к.фил.н., доцент кафедры БУФиС А.А. Мишин 

Рецензент (представитель работодателя): Заместитель генерального директора ООО «Континент-М» Д.М. Зиганшин 


Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Протокол № 5 от 25.11.2015 года.

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор О.В. Лускатова 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Сервис»

протокол № 2 от 26.11.15 года.

Председатель комиссии: д.э.н., профессор П.Н. Захаров 

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016/2017 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.16 года
Заведующий кафедрой _____



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____