

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса  
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмента  
в индустрии гостеприимства  
Протокол от «04» сентября 2017г.  
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.6.2 ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ROOM  
SERVICE**

---

направление подготовки  
38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

**Авторы–составители:**

Ермишкина И.В.

Заведующая кафедрой  
Менеджмента в индустрии  
гостеприимства, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_ И.В. Гончарова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

### **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.6.2 «Технология работы службы Room Service» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-21	Способность осуществлять оперативное управление операционной деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК ОС-21.4	Формирование целостного представления о механизме работы структурного подразделения контактной группы персонала на предприятиях индустрии гостеприимства

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.6.2 «Технология работы службы Room Service» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК ОС-21.4	<p><b>на уровне знаний:</b> понятийный аппарат индустрии гостеприимства; особенности организации работы и основные стандарты обслуживания в рамках компетенции структурного подразделения; основные принципы эффективной коммуникации с различными типами гостей; правила коммуникации по телефону; стандарты обслуживания гостя; технологии сервировки и подачи блюд и напитков; правила техники безопасности; правила организации рабочей зоны; правила зачистки посуды; принципы составления меню и винной/чайной/коктейльной карты</p> <p><b>на уровне умений:</b> применять понятийно-категориальный аппарат в своей профессиональной деятельности; ориентироваться в системе классификаций средств размещения и предприятий питания; пользоваться вторичными источниками информации; принимать решения в сложных и нестандартных ситуациях</p> <p><b>на уровне навыков:</b> владеть навыками целостного подхода к анализу проблем профессиональной сферы; навыками эффективных коммуникаций; основными методами работы с источниками информации, связанными с профессиональной сферой</p>

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

**Объем дисциплины**

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.	
	Всего	Семестр
		7
<i>Очная форма обучения</i>		
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
лекционного типа (Л)		
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)		
практического (семинарского) типа (ПЗ)	36	36
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>форма</b>	<b>Зачет</b>
	<b>час.</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость (час. / з.е.)</b>		<b>72/2</b>

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.ДВ.6.2 «Технология работы службы Room service» изучается в 7 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на объем теоретических знаний, полученных обучающимися при освоении таких дисциплин как: Б1.В.ОД.10 «Психология», Б1.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства», Б1.В.ОД.4 «Технология и стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства».

Дисциплина Б1.В.ДВ.6.2 «Технология работы службы Room service» относится к вариативной части программы и является дисциплиной по выбору обучающихся.

Альтернативными для изучения дисциплинами являются: Б1.В.ДВ.6.1 «Управление баром», Б1.В.ДВ.6.3 «Организация кейтеринга».

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

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточно й аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Клиентоориентированность предприятий индустрии гостеприимства.	12			6		6	О
Тема 2	Структура службы, место службы в структуре управления гостиничным предприятием, анализ профессиональной компетенции сотрудников	12			6		6	О, ДЗ
Тема 3	Технологии эффективной коммуникаций	12			6		6	О, ДЗ
Тема 4	Техники работы с жалобами.	12			6		6	СР
Тема 5	Документооборот службы.	12			6		6	О
Тема 6	Материальная ответственность службы.	12			6		6	СР
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72			36		36	

Примечание:

\* Формы текущего контроля – опрос (О), самостоятельная работа (СР), домашнее задание (ДЗ), контрольная работа (КР).

#### Содержание дисциплины

##### Тема 1. Клиентоориентированность предприятий индустрии гостеприимства.

Понятие услуги. Особенности услуги как товара. Принципы гостеприимства. «Колесо качества» в индустрии гостеприимства. Сфокусированность на клиенте и управление потребительской удовлетворенностью в индустрии гостеприимства.

##### Тема 2. Структура службы, место службы в структуре управления гостиничным предприятием, анализ профессиональной компетенции сотрудников.

Анализ организационной структуры гостиницы, Роль и место службы в системе управления гостиничным предприятием. Система взаимодействия и подчинения службы.

##### Тема 3. Технологии эффективной коммуникаций.

Коммуникативная и эмоциональная компетентность, Навыки, необходимые для эффективной деловой коммуникации. Наши коммуникативные ресурсы Базовые

коммуникативные навыки руководителя Вербальная и невербальная коммуникация, язык телодвижений. Принципы личной коммуникации. Установление контакта. Умение активно слушать. Умение задавать вопросы и выяснение необходимой информации. Изложение просьбы. Вежливое «нет». Выражение несогласия и отстаивание своей позиции. Суммирование, подведение итогов, предложение решения. Решение проблемы. Обвинение или цель.

#### **Тема 4. Техники работы с жалобами. Возражения в процессе коммуникации.**

Отговорки и возражения. Типичные возражения. Рефрейминг как формула преодоления возражений Предложения и контрпредложения. Использование приема “если,...то”, «когда,...то». Как убедить в ходе делового общения? Выявление особенностей собеседника в ходе коммуникации. Навыки влияния на подчиненных. Алгоритм убеждения.

#### **Тема 5. Документооборот службы.**

Оформление журнала передачи смен. Оформление фискальных документов, Формирование заявок, прием заказов, взаимодействие со службами гостиницы.

#### **Тема 6. Материальная ответственность службы.**

Виды материальной ответственности. Структура договора материальной ответственности. Возможные штрафные санкции внутри компетенции сотрудников службы.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.6.2 «Технология работы службы Room service» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа:  
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:  
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
- при проведении промежуточной аттестации:  
ответ на вопросы и практическое задание.

##### **4.1.2. Зачет проводится в виде устного опроса и выполнения практического задания.**

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

##### **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-21	Способность осуществлять оперативное управление операционной деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК ОС-21.4	Формирование целостного представления о механизме работы структурного подразделения контактной группы персонала на предприятиях индустрии гостеприимства

#### 4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<b>ПК ОС-21.4</b>	Ознакомление со структурой службы и основными профессиональными обязанностями сотрудников изучение различных форм международного сотрудничества в сфере гостеприимства, а также механизмов глобализации отрасли; приобретение знаний по организации деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства; анализу тенденций развития отечественной индустрии гостеприимства	Свободно ориентируется в различных сегментах индустрии гостеприимства и технологии организации работы службы в специализированных (узко направленных) предприятиях индустрии гостеприимства; выявляет закономерности, показывающие формирование системы управления качеством в индустрии гостеприимства

**4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### Вопросы промежуточной аттестации

1. Организация работы контактной группы персонала
2. Состояние и перспективы развития российского гостиничного хозяйства.
3. Особенности формирования организационной структуры гостиничного предприятия.
4. Типовая структура службы
5. Основные функциональные обязанности сотрудников службы

6. Организация передачи смен в службе
7. Материальная ответственность сотрудника службы
8. Технологии решения конфликтных ситуаций
9. Решение сложных просьб
10. Система передачи информации
11. Оформление документации службы
12. Построение системы качества в современной гостинице.
13. Современные технологии управления в деятельности гостиничных предприятий.
14. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в оргструктуре управления гостиницей.
15. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
16. Охарактеризуйте качество услуги с точки зрения потребителя.
17. Что такое стандартизация? Назовите виды стандартов.
18. Из каких элементов складывается себестоимость гостиничных услуг?
19. Критерии оценки качества работы службы.

### Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-51	«зачтено»	<p>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют нормальную степень овладения программным материалом.</p>
50-0	«незачтено»	<p>– Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, данная оценка ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>



		– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.
--	--	--

#### **4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

#### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.6.2 «Технология работы службы Room service» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. 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 семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;

- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским 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;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

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

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую

техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Джон Шоул Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд [Электронный ресурс] / Шоул Джон. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 112 с. — 978-5-9614-5204-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43744.html>
2. Джон Шоул Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Шоул Джон. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 347 с. — 978-5-9614-5454-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48430.html>

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>

#### 6.4. Нормативные правовые документы

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

#### 6.5. Интернет-ресурсы

1. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
2. [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
3. <http://rospotrebnadzor.ru/>

#### 6.6. Иные источники

1. [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru) / - Российская национальная библиотека
2. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
3. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) / - Российская государственная библиотека
4. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс]: качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. — Электрон. текстовые данные. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — 368 с. — 978-5-9614-4978-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487.html>

### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»