

**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.Б.1 ПОСТРОЕНИЕ КАРЬЕРЫ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

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:

Гончарова И.В., к.э.н., доцент

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.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1	Способность к построению карьеры в профессиональной области в соответствии с принципами ведения бизнеса в индустрии гостеприимства

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-3.1	<p>на уровне знаний: сущность индустрии гостеприимства, современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом</p> <p>на уровне умений: характеризовать гостиничные услуги, анализировать индустрию гостеприимства</p> <p>на уровне навыков: анализ проблем сферы гостеприимства, использование знаний для прогнозирования ситуации в профессиональной деятельности</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
			1
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		36	36
лекционного типа (Л)		12	12
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		24	24
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		36	36
Промежуточная аттестация	форма	Зачет	Зачет
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		72/2	72/2

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства» изучается в 1 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области основных экономических понятий и категорий, тенденции развития объективных экономических процессов, содержания ключевых понятий о потребностях человека, а также на приобретенные ранее умения и навыки анализировать экономические процессы в России и за рубежом, осуществлять поиск и анализ необходимой информации из различных источников.

Учебная дисциплина Б1.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства» логически связана с другой дисциплиной данного цикла — Б1.В.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства», дисциплины осваиваются параллельно.

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*, промежуточн ой аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	История развития индустрии гостеприимства	12	2		4		6	О
Тема 2	Основы создания фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства	12	2		4		6	О, ДЗ
Тема 3	Организация HR-менеджмента в индустрии гостеприимства	14	2		4		8	ДЗ
Тема 4	Международные стандарты обслуживания в сфере гостиничного бизнеса	20	4		8		8	О, Э
Тема 5	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России	14	2		4		8	Э
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	12		24		36	

Примечание:

* Формы текущего контроля – опрос (О), эссе (Э), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т).

Содержание дисциплины

Тема 1. История развития индустрии гостеприимства.

История развития индустрии гостеприимства в Древний период (IV тысячелетие до н.э. — 476 г. н.э.). История развития индустрии гостеприимства в Средние века (V - XV вв. н.э.). История развития индустрии гостеприимства XVIII веке. История развития индустрии гостеприимства в XIX веке. История развития индустрии гостеприимства в XX веке.

Тема 2. Основы создания фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства.

Понятие фирменного стиля. Основные термины и определения. Психологические аспекты значения торговой марки и товарного знака. Особенности фирменного стиля современных предприятий индустрии гостеприимства.

Тема 3. Организация HR-менеджмента в индустрии гостеприимства.

Понятие HR-менеджмента. Модели HR-менеджмента. HR-подходы к решению проблем персонала. Услуга: составляющая сервиса и определяющий фактор успешной конкуренции. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты обслуживания: цели и задачи. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.

Тема 4. Международные стандарты обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.

Характеристика и особенности гостиничных услуг. Типология гостиниц. Особенности предоставления гостиничных услуг. Классификация гостиниц. Классификация гостиниц в РФ. Вместимость номерного фонда. Классификация гостиничных номеров

Тема 5. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России.

Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства.

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.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства» 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 билета.

4.1.2. Зачет проводится в виде устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Примерная тематика эссе, докладов, контрольных работ

1. Организация приема в странах Азии;
2. Организация приема в странах Африки;
3. Организация приема в Америке;
4. Организация приема в Киргизии;
5. Организация приема в Чехии;
6. Организация приема в России;
7. Организация приема в Белоруссии;
8. Организация приема в Японии;
9. Организация приема в Дагестане;
10. Организация приема в Чечне;
11. Организация приема в Германии;
12. Организация деловых переговоров в странах Западной Европы, Японии, России;
13. Организация приема на международном уровне;
14. История развития гостиничной сети Holiday Inn.
15. История развития гостиничной сети Marriott International.
16. История развития гостиничной сети Accor.
17. История развития гостиничной сети Hilton.
18. История развития гостиничной сети Kempinsky.
19. История развития гостиничной сети AMAKS Grand Hotels.
20. История развития гостиничной сети Рэдиссон САС Лазурная.
21. Особенности гостиничных цепей.
22. Франчайзинговые и независимые гостиницы.
23. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
24. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
25. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.

27. Особенности формирования организационной структуры гостиничного предприятия.
28. Процесс создания гостиничного объекта.
29. Требования к проектам гостиничных зданий.
30. Гостиничный интерьер.
31. Построение системы качества в современной гостинице.
32. Психология цвета, света и формы в рекламе.
33. Роль психических процессов в формировании рекламных образов гостиничной услуги.
34. Эмоциональный аспект рекламного воздействия.
35. Принципы формирования ресурсопотоков гостиничного предприятия.
36. Посторонние системы управления гостиничным предприятием.
37. Ресторанный бизнес в России.
38. Сетевые рестораны.
39. Российская практика организации сетевых франчайзинговых предприятий питания.
40. Особенности достижения положительного имиджа гостиницы.
41. Стандарты обслуживания клиентов.
42. Неформальная система ценностей на предприятиях гостиничного сектора.
43. Особенности психологических основ профессионального обучения и профессионального воспитания специалистов.
44. Историческая основа приема гостей.
45. Общепринятые правила, которым следуют на дипломатических приемах.
46. Особенности приема CHEESE AND WINE PARTY.
47. Особенности расположения гостей.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов

Наименование темы	Содержание темы
1. История развития индустрии гостеприимства	Основные понятия индустрии гостеприимства. Исторические этапы развития индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства. Особенности современного этапа развития.
2. Основы создания фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства	Гостиничное предприятие в структуре индустрии гостеприимства. Модели организации гостиничного дела. Особенности гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
3. Организация HR-менеджмента в индустрии гостеприимства	Служба бронирования. Служба приема и размещения. Служба обслуживания номерного фонда. Вспомогательные службы гостиницы.
4. Международные стандарты обслуживания в сфере гостиничного бизнеса	Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная ЮНВТО. Виды зарубежной классификации отелей. ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными государствами».

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
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1	Способность к построению карьеры в профессиональной области в соответствии с принципами ведения бизнеса в индустрии гостеприимства

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-3.1	Способность изучать и анализировать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт	Знает сущность индустрии гостеприимства, современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом. Проводит анализ индустрии гостеприимства. Осуществляет поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и 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. История развития индустрии гостеприимства в Древний период (IV тысячелетие до н.э. — 476 г. н.э.)
2. История развития индустрии гостеприимства в Средние века (V - XV вв. н.э.)
3. История развития индустрии гостеприимства XVIII веке
4. История развития индустрии гостеприимства в XIX веке
5. История развития индустрии гостеприимства в XX веке
6. Сущность индустрии гостеприимства
7. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности
8. Роль специалистов в индустрии гостеприимства
9. Понятие фирменного стиля
10. Основные термины и определения
11. Психологические аспекты значения торговой марки и товарного знака.
12. Особенности фирменного стиля современных предприятий индустрии гостеприимства
13. Услуга: составляющая сервиса и определяющий фактор успешной конкуренции
14. Качество услуги: принципы оценки
15. Стандарты обслуживания: цели и задачи

16. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе
17. Характеристика и особенности гостиничных услуг
18. Типология гостиниц
19. Особенности предоставления гостиничных услуг.
20. Классификация гостиниц
21. Классификация гостиниц в РФ
22. Вместимость номерного фонда
23. Классификация гостиничных номеров
24. Корпоративная культура
25. Психологическая культура сервиса
26. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства
27. Разновидности основных видов приемов
28. Неформальные виды приемов

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

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.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства» 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. Карданская Н.Л. Управленческие решения [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям и направлениям / Н.Л. Карданская. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 439 с. — 978-5-238-01574-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71206.html>
2. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) [Электронный ресурс] / Т.В. Кузьмина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 147 с. — 978-5-394-01939-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>
3. Ричард Темплар Правила карьеры [Электронный ресурс] : все, что нужно для служебного роста / Темплар Ричард. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 242 с. — 978-5-9614-5176-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48586.html>
4. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>
5. Грошев И.В. Организационная культура [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент», по экономическим специальностям / И.В. Грошев, А.А. Краснослободцев. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 535 с. — 978-5-238-02384-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66239.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Говард Шульц Как чашка за чашкой строилась Starbucks [Электронный ресурс] / Шульц Говард, ДжонсЙенг Дори. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина

Паблишер, 2016. — 284 с. — 978-5-9614-5429-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43541.html>

2. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Ермакова Ж.А. Корпоративная социальная ответственность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ж.А. Ермакова, И.Н. Корабейников, Р.М. Прытков. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 256 с. — 978-5-7410-1408-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54121.html>

6.4. Нормативные правовые документы

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления
2. <http://www.uecs.ru> - Управление экономическими системами
3. <http://www.aup.ru> - административно-управленческий портал

6.6. Иные источники

1. www.nlr.ru / - Российская национальная библиотека
2. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
3. www.rsl.ru / - Российская государственная библиотека

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»