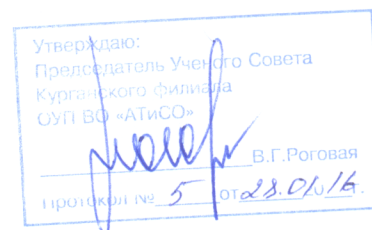


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра «Экономика и управление»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Гостиничный менеджмент

Направление подготовки : 43.03.03 «Гостиничное дело»,

профиль «Гостиничная деятельность»

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин: Б1.Б13

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 5 / 180

Вид учебной работы	Часы	Семестры					
		3 курс					
		3					
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	18	18					
Лекции	8	8					
Лабораторные работы	-	-					
Практические занятия:	10	10					
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)							
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	30%	30%					
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	153	153					
Курсовая работа: (КР)	+	+					
Курсовой проект: (КП)							
Контрольная работа							
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Экзамен / 9	Экзамен / 9					
Общая трудоемкость дисциплины	180/5	180/5					

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана
в связи с приложением ФРОС ВО
43.03.03 "Восточное дело"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 уч. год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016г.
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

/ _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Гостиничное дело».
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Гостиничная деятельность»

Рабочую программу разработал:
Слабош Татьяна Сергеевна



Программа утверждена на заседании кафедры «Экономика и управление»

Протокол № 6 от «11» февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой
Дудник А.В.



Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.Б13

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» является дисциплиной базовой части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность».

Взаимодействие с другими дисциплинами: «Маркетинг гостиничного предприятия», «Межкультурные коммуникации», «Менеджмент в социальной сфере», «Интегрированные маркетинговые коммуникации в гостиничном и ресторанном бизнесе», «Информационное обеспечение гостиничного дела», «Организация гостиничного дела», «Проектирование гостиничной деятельности», «Профессиональная деятельность в сфере туризма и гостеприимства», «Профессиональная этика и этикет», «Сервисная деятельность», «Технологии работы с различными категориями гостей», «Управление персоналом гостиничной фирмы», «Человек и его потребности», «Экономика гостиничного предприятия», «Этика делового общения» и др.

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение эволюции науки об управлении;
- ознакомление с современным состоянием и перспективами развития рынка гостиничных и ресторанных услуг;
- рассмотрение теоретических основ гостиничного и ресторанного менеджмента;
- ознакомление с основными функциями менеджмента и их спецификой в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса;

-рассмотрение, анализ и оценка различных национальных моделей менеджмента;

- изучение специфики управления персоналом в гостиничной и ресторанной индустрии как составной части менеджмента;

-ознакомление с различными видами организационных структур гостиничных и ресторанных предприятий;

-рассмотрение и анализ различных методов и стилей управления гостиницей или рестораном;

-изучение специфики управления конфликтами и стрессами в гостиничной и ресторанной деятельности;

-ознакомление с особенностями принятия управленческих решений в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.

2 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на изучение следующих компетенций:

ОК-3, ОК-7, ОПК-2, ПК-2, ПК-6

«Способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности» (ОК-3);

«Способностью к самоорганизации и самообразованию» (ОК-7);

«Способностью организовать работу исполнителей» (ОПК-2);

«Готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий» (ПК-2);

«Готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений» (ПК-6).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Знать теоретические основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-7	Знать основы самоорганизации и самообразования в различных сферах сервисной деятельности
ОПК-2	Знать теоретические основы сервисной деятельности, специфику организации работы исполнителей в сфере гостиничного бизнеса
ПК-2	Знать специфику разработки и предоставления гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших информационно-коммуникационных технологий
ПК-6	Знать особенности формирования гостиничного продукта и развития клиентурных отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

2) Уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Уметь применять в гостиничной деятельности основы экономических знаний
ОК-7	Уметь применять механизмы самоорганизации и самообразования в гостиничной деятельности
ОПК-2	Уметь эффективно организовывать работу исполнителей в сфере гостиничного бизнеса
ПК-2	Уметь разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителя на основе информационно-коммуникационных технологий
ПК-6	Уметь выявлять потребности потребителя и формировать гостиничный или ресторанный продукт в соответствии с этнокультурными, историческими или религиозными

	<p>традициями. Уметь обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с различными категориями потребителей.</p>
--	---

3) Владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Владеть способностью использования экономических знаний в процессе осуществления гостиничной деятельности
ОК-7	Владеть навыками и приемами самоорганизации и самообразования в сфере гостиничного бизнеса
ОПК-2	Владеть способностью эффективной организации работы исполнителей в сфере гостиничного бизнеса
ПК-2	Владеть навыками разработки и предоставления гостиничного продукта в соответствии с индивидуальными потребностями потребителя на основе информационно-коммуникационных технологий
ПК-6	Владеть методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе осуществления гостиничной деятельности. Владеть навыками формирования гостиничного или ресторанного продукта, а также эффективных клиентурных отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

6 Тематическое планирование

Тематический план по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

№ раздела, темы	Содержание разделов, темы	лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Т 1	Теоретические основы гостиничного и ресторанного менеджмента	2	2	28
Т2	Управление персоналом как составная часть менеджмента	2	2	30
Т3	Методы и стили управления гостиницей (рестораном)	1	2	28
Т4	Организационные структуры гостиничных и ресторанных предприятий	1	1	26
Т5	Управление конфликтами и стрессами в гостиничной и ресторанной деятельности	1	2	28
Т6	Управленческие решения в гостиничном и ресторанном бизнесе	1	1	22
	Итого	8	10	162

3.4 Содержание лекционных занятий

Тема 1. Теоретические основы гостиничного и ресторанного менеджмента.

Понятие, сущность и значение менеджмента. Эволюция науки управления: школа научного управления, классическая (административная) школа управления, школа «человеческих отношений». Современные подходы к содержанию понятия «менеджмент»: процессный, системный и ситуационный. Новые понятия и направления в менеджменте. Различные национальные модели менеджмента: американская, японская, сходства и различия. Элементы европейской и российской моделей менеджмента. Виды менеджмента. Функции менеджмента: планирование, организация, мотивация, координация, контроль. Субъект и объект управления. Гостиничное и ресторанное дело как объект управления. Внутренняя и внешняя среда предприятия. Факторы, влияющие на деятельность гостиничного и ресторанного предприятия. Стратегический менеджмент, его специфика в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Стратегический анализ среды гостиничного и ресторанного предприятия. Типовые модели стратегического менеджмента.

Тема 2. Управление персоналом как составная часть менеджмента.

Понятия персонал, управление персоналом и система управления персоналом. Объект и субъект системы управления персоналом. Структура и основные элементы системы управления персоналом. Три уровня управления персоналом: высший, функциональный (средний) и нижний.

Тема 3. Методы и стили управления гостиницей (рестораном).

Понятие и классификация методов управления. Характеристика методов управления. Экономические методы управления. Организационно-

административные методы управления. Социально-психологические методы управления. Стили управления: авторитарный, либеральный и демократический. Личность, власть и лидерство в гостиничной и ресторанной индустрии. Менеджер в гостиничной или ресторанной индустрии: требования, имидж, авторитет.

Тема 4. Организационные структуры гостиничных и ресторанных предприятий.

Организационная структура как важный элемент существования и функционирования предприятия. Факторы, влияющие на формирование организационной структуры гостиничного или ресторанный предприятия. Основные элементы структуры управления: звенья, уровни управления, горизонтальные и вертикальные связи. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Управление высшего, среднего и низового звена. Типы и виды современных организационных структур в гостиничной и ресторанной деятельности. Формальные и неформальные отношения в коллективе гостиницы (ресторана).

Тема 5. Управление конфликтами и стрессами в гостиничной и ресторанной деятельности.

Понятие и сущность конфликта. Типы и причины конфликтов в сфере гостиничного и ресторанный бизнеса. Методы разрешения конфликта, их специфика в гостиничной и ресторанной деятельности. Понятие стресса. Модель стрессовой реакции. Типичные симптомы стресса. Поведенческие и когнитивные методы управления стрессовыми ситуациями в гостинице (ресторане).

Тема 6. Управленческие решения в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Управленческое решение как продукт труда руководителя в сфере гостиничного и ресторанный бизнеса. Содержание и виды управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Требования,

предъявляемые к управленческим решениям. Понятие качества управленческих решений. Эффективность управленческих решений. Организация контроль исполнения решений.

3.5 Содержание практических занятий

Цель проведения практических занятий (семинаров) – закрепление отдельных аспектов проблемы в дополнение к лекционному материалу, обучение студентов грамотно и аргументировано излагать свои мысли.

Практическая № 1.

Функции менеджмента на примере конкретного гостиничного или ресторанного предприятия. Обсуждение в группе.

Практическая № 2.

Мотивация как функция менеджмента. Разработка эффективной системы материального и нематериального стимулирования на примере конкретного гостиничного или ресторанного предприятия. Обсуждение-диспут в группе.

Практическая № 3.

Сравнительный анализ американской, японской и европейской моделей менеджмента. Возможности и пути использования зарубежного опыта в России. Обсуждение - диспут в группе.

Практическая № 4.

Разбор и обсуждение конкретной практической ситуации «Современные способы и методы отбора персонала в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса». Диспут в группе.

Практическая № 5.

Анализ факторов внутренней и внешней среды на примере конкретного гостиничного или ресторанного предприятия. Обсуждение – диспут в группе.

Практическая № 6.

Разработка модели эффективной организационной структуры на примере конкретного гостиничного или ресторанного предприятия.

Обсуждение в группе.

Практическая № 7.

Управление стрессом и конфликтами на примере конкретного гостиничного или ресторанного предприятия. Тренинг-диспут.

Обсуждение в группе.

Практическая № 8.

Семинар-диспут на темы в соответствии с тематикой рефератов по дисциплине. Обсуждение в группе

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Ши фр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудо е мкост ь, часы	Виды контроля СРС
	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса и не вошедших в лекционный курс дисциплины	Тема 1 История развития науки об управлении: школа научного управления, классическая (административная) школа, школа человеческих отношений.	22	Защита рефератов Обсуждение в группе
		Тема 1,3,5 Подготовка к семинарскому занятию на темы в соответствии с тематикой рефератов по дисциплине	24	Защита рефератов Обсуждение-диспут в группе
		Тема 3 Изучение конкретных практических ситуаций по гостиничному и ресторанному менеджменту	24	Обсуждение-диспут
		Тема 4 Выявление факторов, влияющих на формирование эффективной организационной структуры	24	Активная работа на практике
		Тема 1 Особенности формирования клиентоориентированных моделей поведения потребителя в гостиничном и ресторанном бизнесе	20	Обсуждение-диспут в группе
		Тема 5 Изучение типичных конфликтных и стрессовых ситуаций в гостиничной и ресторанной деятельности	24	Обсуждение в группе
		Тема 1,2 Ознакомление с нормативно-правовой базой гостиничной и ресторанной деятельности и изучение российской и международной классификаций гостиниц и других средств размещения.	24	Обсуждение в группе
		Итого	162	

7. Фонд оценочных средств

7.1.1. Рефераты

1. Развитие науки об управлении. Школа научного управления. Классическая (административная) школа управления. Школа «человеческих отношений».
2. Гостиничный и ресторанный менеджмент. Российский и зарубежный опыт.
3. История развития и особенности гостиничного и ресторанного дела.
4. Современные теории мотивации: содержательные и процессуальные.
4. Менеджмент деловых совещаний и переговоров в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
7. Перспективы развития современной индустрии гостеприимства.
8. Производство и реализация гостиничных услуг. Типы и виды современных средств размещения.
9. Различные национальные модели менеджмента: американская, японская и европейская. Элементы российской модели менеджмента.
10. Морально-психологический климат в коллективе гостиничного или ресторанного предприятия.
11. Управление конфликтами и стрессами в гостиничной и ресторанной деятельности.
12. Менеджмент качества в гостиничной и ресторанной индустрии.
13. Методы и стили управления в гостиничном и ресторанном бизнесе.
14. Менеджер в гостиничной и ресторанной индустрии: требования, имидж, авторитет.

7.1.2 Тематика курсовых работ по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

1. Концепция менеджмента в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
2. Зарубежный опыт управления. Различные национальные модели менеджмента.
3. Функции менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе.

4. Внутренняя и внешняя среда гостиничного или ресторанного предприятия.
5. Объект и субъект управления в гостиничном или ресторанном сервисе.
6. Управление персоналом как составная часть гостиничного менеджмента.
7. Современные методы управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе.
8. Стил ь руководства гостиничных и ресторанных предприятий и комплексов.
9. Власть и влияние руководителя на предприятиях гостиничного или ресторанного сервиса.
10. Организационные структуры управления современных гостиничных и ресторанных предприятий.
11. Мотивация как функция менеджмента, ее специфика в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
12. Современные теории мотивации.
13. Менеджер в сфере гостиничной и ресторанной индустрии: требования, имидж, авторитет.
14. Разработка, принятие и реализация управленческих решений в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
15. Информационные технологии менеджмента в гостиничной и ресторанной индустрии.
16. Роль Интернет в деятельности гостиничных и ресторанных предприятий и комплексов.
17. Разработка стратегии развития гостиничного или ресторанного предприятия.

7.1 Контрольные оценочные средства

Вопросы к экзамену по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

- 1 История развития гостиничного и ресторанного дела. Российский и зарубежный опыт.
- 2 Гостиничный и ресторанный бизнес на современном этапе.
- 3 Понятия менеджмент и управление. Сущность менеджмента.
- 4 Современные подходы к менеджменту в гостиничной и ресторанной деятельности.
- 5 Три аспекта управления гостиничным и ресторанным предприятием.

- 6 Процессный, системный и ситуационный подходы в менеджменте.
- 7 Структура менеджмента, его основные виды. Новые направления в гостиничном и ресторанном менеджменте.
- 8 Особенности и специфика стратегического менеджмента в гостиничной и ресторанной деятельности.
- 9 Различные национальные модели менеджмента: американская, японская, европейская и российская.
- 10 Сравнительный анализ американской и японской модели менеджмента.
- 11 Типология менеджеров в американской модели менеджмента.
- 12 Сравнительный анализ европейской и российской модели менеджмента.
- 13 Объект и субъект управления в гостиничном и ресторанном бизнесе.
- 14 Среда гостиничного и ресторанного предприятия. Факторы внутренней и внешней среды.
- 15 Функции менеджмента: планирование (прогнозирование), организация, мотивация, координация и контроль.
- 16 Мотивация как функция гостиничного и ресторанного менеджмента. Материальное и нематериальное стимулирование.
- 17 Контроль как функция менеджмента в гостиничной и ресторанной деятельности. Виды контроля.
- 18 Контроль качества услуг и обслуживания в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
- 19 Управление персоналом как составная часть гостиничного и ресторанного менеджмента.
- 20 Понятия персонал, система управления персоналом.
- 21 Структура и основные элементы системы управления персоналом.
- 22 Три уровня управления персоналом: высший, средний (функциональный) и нижний.
- 23 Методы управления персоналом, их характеристика и специфика в гостиничном и ресторанном менеджменте.

- 24 Регламентирующие и стимулирующие методы управления персоналом в гостиничной и ресторанной деятельности.
- 25 Стили руководства в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса: авторитарный, либеральный и демократический.
- 26 Власть, влияние и лидерство в гостиничной и ресторанной индустрии.
- 27 Морально-психологический климат в коллективе гостиничного или ресторанного предприятия.
- 28 Менеджер в гостиничной и ресторанной индустрии: требования, имдж, авторитет.
- 29 Понятие организационной структуры.
- 30 Основные элементы организационных структур: звенья управления, уровни управления, вертикальные и горизонтальные связи.
- 31 Типовая пирамида уровней управления: институциональный уровень, управленческий и технический.
- 32 Типы и виды организационных структур гостиничных и ресторанных предприятий.
- 33 Факторы, влияющие на формирование организационных структур в гостиничной и ресторанной деятельности.
- 34 Формальные и неформальные отношения в коллективе гостиницы (ресторана).
- 35 Понятие и сущность конфликта.
- 36 Типы и причины конфликтов в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
- 37 Методы и пути разрешения конфликтных ситуаций в гостиничной и ресторанной деятельности.
- 38 Понятие стресса. Модель стрессовой реакции.
- 39 Типичные симптомы стресса, их специфика в гостиничном и ресторанном менеджменте.
- 40 Поведенческие и когнитивные методы управления стрессовыми ситуациями в гостинице (ресторане).

41 Управленческое решение как продукт труда руководителя в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.

42 Содержание и виды УР.

43 Методы принятия УР. Эффективность УР.

44 Требования к управленческим решениям. Эффективность УР.

45 Международная и российская классификация гостиниц и других средств размещения.

8 Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков студентов при реализации различных видов учебной работы предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, таких как компьютерные технологии, разбор конкретных ситуаций.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость (часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
T2	Конкретные практические ситуации в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.	Разбор и обсуждение практических ситуаций. Обсуждение - диспут.	1
T2	Анализ среды на примере конкретного гостиничного или ресторанного предприятия	Обсуждение в группе.	2
T4	Изучение нормативно-правовой базы гостиничной и ресторанной	Контрольный опрос. Обсуждение в группе	1

	деятельности		
Т 6	Изучение и анализ современных теорий мотивации. Специфика мотивации в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса	Обсуждение в группе. Тренинг-диспут.	2
			6
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			30%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

Научно-методическая литература:

- 1 Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие. – М.: Форум. 2012. – 368 с.
- 2 Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие.- М.: Кнорус. 2013. – 416 с.
- 3 Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учеб. пособие. – СПб.: Питер. 2012. – 432 с.

II Дополнительная литература:

Нормативно-правовые источники:

- 1 Гражданский кодекс РФ.
- 2 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490).
- 3 Правила оказания услуг общественного питания (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036).
- 4 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 г. № 128-ФЗ.
- 5 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.
- 6 ФЗ «О защите конкуренции» от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ.

7 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

8 ФЗ «О защите прав потребителей» № 2300-1(в последней редакции от 21.12.2013 г. № 363-ФЗ).

9 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» № 149 от 27.07.2006 г. (в последней редакции от 21.07.2014 г.).

Дополнительная научно-методическая литература:

1 Веснин В.Р. Основы менеджмента: учебник. – М.: Проспект, 2011. – 320 с.

2 Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н., Шестопад Н.Ю. Менеджмент: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2012. – 440 с.

3 Казначеевская Г.Б., Чуев И.Н., Матросова О.В. Менеджмент: учеб. пособие (образовательный стандарт 3 поколения) для бакалавров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2013. – 365 с.

4 Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие.- М.: Инфра-М, 2011. – 512 с.

5 Мескон, Альберт, Хедоури. Основы менеджмента. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2008. – 672 с.

6 Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе: учеб. пособие. – СПб.: Питер. 2010. – 512 с.

7 Фаррахов А.Г. Менеджмент: учеб. пособие. – СПб.: Питер. 2014. – 352 с.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- мультимедийные средства;
- компьютеры;
- электронная библиотека.