

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой
технологии и организации
общественного питания
наименование кафедры

 Т. И. Камоза
подпись, инициалы, фамилия

« 19 » июня 20 18 г.
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
ИНСТИТУТ
институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
технологии и организации
общественного питания
наименование кафедры

 Т. И. Камоза
подпись, инициалы, фамилия

« 19 » июня 20 18 г.
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
ИНСТИТУТ
институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Дисциплина Б1.Б.9 Стандартизация и контроль качества гостиничных
услуг

*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации
на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело»

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»

код и наименование направленности (профиля)

форма обучения заочная

год набора 2018

Красноярск 2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе _____

43.00.00 Сервис и туризм

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 «Гостиничное дело»

43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили О.А.Яброва



инициалы, фамилия, подпись

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины.

В настоящее время в России существует общая заинтересованность производителей и поставщиков продукции и услуг, населения в повышении качества жизни. Качество распространяется на все виды деятельности. Качество становится главным конкурентным преимуществом. Для обеспечения качества нужна не только соответствующая материальная база и заинтересованный квалифицированный профессионал, но и четкая современная система управления качеством, основа которой является стандартизация. Гостиничное предприятие функционирует в условиях усиливающегося воздействия рыночных сил, требующих повышения конкурентоспособности, которая может быть достигнута только благодаря созданию системы менеджмента качества, базирующейся на современной системе стандартизации.

Целью курса «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является освоение основных понятий теории управления качеством гостиничных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управлении гостиничных комплексов.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачами изучения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является изучение и освоение следующих вопросов:

- оценка качества технологических процессов гостиниц и других средств размещения, контроль деятельности гостиниц и других средств размещения;
- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объёмов работ исполнителей;
- планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности;
- обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;

- проектирование функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения.
- разработка и применение профессиональных стандартов.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины студенты должны освоить следующие компетенции:

Общепрофессиональные компетенции:

ОПК-3: готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

В результате освоения компетенции ОПК-3 студент должен:

- знать: организационно-правовые основы стандартизации и сертификации в сфере гостиничных услуг, нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
- уметь: проводить самосертификацию гостиниц и иных средств размещения, предприятий питания на соответствие современным требованиям, организовывать процессы производства продукции и обслуживания потребителей услуг в соответствии с нормативно-правовой и технологической документацией.
- владеть: практическими навыками разработки нормативно-технологической документации.

Профессиональные компетенции:

ПК-1: готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям.

В результате освоения компетенции ПК-1 студент должен:

- знать: Современные технологии формирования и предоставления гостиничного продукта
- уметь: разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с современными требованиями.

ПК-5: способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

В результате освоения компетенции ПК-5 студент должен:

- знать: Требования Системы классификации гостиниц и иных средств размещения и профессиональных стандартов.

- уметь: Разрабатывать профессиональные стандарты и критерии оценки результатов профессиональной деятельности персонала.

- владеть: Методами контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, навыками организации работ по сертификации услуг гостиниц и предприятий питания.

1.4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Разработанная рабочая программа дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» соответствует ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность.. Дисциплина изучается на заочном отделении на 4 курсе, форма промежуточной аттестации – экзамен.

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входит в базовую часть учебного плана и основывается на знаниях следующих дисциплин: Технология гостиничной деятельности, Организация гостиничного дела, Сервисная деятельность. Способствует изучению следующих дисциплин: Гостиничный менеджмент, Проектирование гостиничной деятельности, Основы гостиничного дела, Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности, Технология ресторанной продукции.

1.5 Особенности реализации дисциплины

Дисциплина реализуется на русском языке.

Программой курса предусмотрено применение следующих образовательных технологий: чтение лекций, практические занятия самостоятельная работа студентов. При проведении лекций и семинаров используются интерактивные методы обучения: лекция-визуализация, проблемная лекция, метод кооперативного обучения (командная поддержка индивидуального обучения), работа в малых группах, решение ситуационных задач и др.

Видом промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине является экзамен.

2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Курс
		4
Общая трудоемкость дисциплины	144 (4,0)	144 (4,0)
Контактная работа с преподавателем:	16 (0,45)	16 (0,45)
занятия лекционного типа	6 (0,17)	6 (0,17)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	10 (0,28)	10 (0,28)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: курсовое проектирование		
групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иные виды внеаудиторной контактной работы		
Самостоятельная работа обучающихся:	119 (3,3)	119 (3,3)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КР)		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	9(0,25) экзамен	9(0,25) экзамен

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час),	Формируемые компетенции
			Семинары и/или практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Раздел 1	2	3		40	ОПК-3, ПК-1, ПК-5
2	Раздел 2	2	3		40	ОПК-3, ПК-1, ПК-5
3	Раздел 3	2	4		39	ОПК-3, ПК-1, ПК-5
	Итого	6	10		119	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ¹	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
Раздел 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования				
1.1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение.	0,5	-

¹ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

1.2	Национальная система стандартизации.	Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Направления развития национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.	0,5	-
1.3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности	0,5	-
1.4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.	0,5	-
Раздел 2.Национальная система стандартизации				
2.1	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.	0,5	
2.2	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.	0,25	
2.3	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.	0,25	

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ²	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
2.4	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.	0,5	-
2.5	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.	0,5	-
Раздел 3. Порядок классификации объектов индустрии гостеприимства				
3.1	Система классификации гостиниц и иных средств размещения	Система классификации гостиниц и иных средств размещения включает: область применения; основные требования; организационную структуру и функции ее участников; проведение работ; рассмотрение апелляций; правила применения Знака категории гостиницы и иного средства размещения.	0,25	-

² В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ³	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
3.2	Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории	Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения одной из категорий, этапы. Первый этап - предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по критериям. Второй этап - оценка соответствия номеров гостиницы и иного средства размещения. Третий этап - оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения. Четвертый этап - балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по критериям. Пятый этап - окончательная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения определенной категории.	0,25	-
3.3	Требования к гостиницам и иным средствам размещения	Требования к гостиницам и иным средствам размещения: 1. Здание и прилегающая к нему территория 2. Техническое оборудование 3. Номерной фонд 4. Техническое оснащение 5. Санитарные объекты общего пользования 6. Общественные помещения 7. Помещения для предоставления услуг питания 8. Услуги 9. Услуги питания 10. Требования к персоналу и его подготовке	0,25	-
3.4	Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий	Требования и их балльная оценка в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.	0,25	-

³ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ⁴	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
3.5	Рассмотрение апелляций	Порядок рассмотрения апелляций в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.	0,25	-
3.6	Применение знака категории гостиницы и иного средства размещения	Применение знака категории гостиницы и иного средства размещения в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.	0,5	-
3.7	Порядок классификации объектов туристской индустрии	Порядок классификации объектов туристской индустрии.	0,25	-
	Итого		6	-

⁴ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

3.3 Занятия семинарского типа.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ⁵	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
Раздел 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования				
1.1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение.	0,5	-
1.2	Национальная система стандартизации.	Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Направления развития национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных	1	-
1.3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности	0,5	-
1.4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.	2	-
Раздел 2. Национальная система стандартизации				

⁵ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ⁶	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
2.1	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные	0,5	-
2.2	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.	0,5	-
2.3	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.	1	1
2.4	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.	0,5	0,5
2.5	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.	0,5	0,5
Раздел 3. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и				

⁶ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ⁷	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
3.1	Система классификации гостиниц и иных средств размещения	Система классификации гостиниц и иных средств размещения включает: область применения; основные требования; организационную структуру и функции ее участников; проведение работ; рассмотрение апелляций; правила применения Знака категории гостиницы и иного средства размещения.	1	1
3.2	Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории	Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения одной из категорий, этапы. Первый этап - предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по критериям. Второй этап - оценка соответствия номеров гостиницы и иного средства размещения. Третий этап - оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения. Четвертый этап - балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по критериям. Пятый этап - окончательная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения определенной категории.	0,5	0,5
3.3	Требования к гостиницам и иным средствам размещения	Требования к гостиницам и иным средствам размещения: 1. Здание и прилегающая к нему территория 2. Техническое оборудование 3. Номерной фонд 4. Техническое оснащение 5. Санитарные объекты общего пользования 6. Общественные помещения 7. Помещения для предоставления услуг питания 8. Услуги 9. Услуги питания 10. Требования к персоналу и его подготовке	0,5	0,5

⁷ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ⁸	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновационной форме
3.4	Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий	Требования и их балльная оценка в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.	0,5	0,5
3.5	Рассмотрение апелляций	Порядок рассмотрения апелляций в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.	0,5	0,5
3.6	Применение знака категории гостиницы и иного средства размещения	Применение знака категории гостиницы и иного средства размещения в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.	0,5	0,5
3.7	Порядок классификации объектов туристской индустрии	Порядок классификации объектов туристской индустрии.	0,5	0,5
	Итого		10	8

⁸ В случае применения ЭО и ДОТ после наименования занятия ставится звездочка «*» с указанием места проведения занятия: (А) – в аудитории, (О) – онлайн занятие в ЭИОС.

3.4 Лабораторные занятия.

Учебным планом не предусмотрены

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ», 2014. — 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455095>

2. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>

3. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебник / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405064>

4. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Формой контроля по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является экзамен, который проводится в устной форме по экзаменационным билетам.

Цель: осуществление текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Оценка достижений запланированных в ОП ВО результатов ее освоения и уровень сформированности компетенций, заявленных в образовательной программе.

Задачи:

- управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и формирование компетенций, определенных в ФГОС ВО ;
- управление достижением целей реализации ОП ВО, определенных в виде набора компетенций выпускников;
- оценка достижений студентов в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и планирование предупреждающих/корректирующих мероприятий;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение в образовательный процесс университета инновационных методов обучения;

– самоподготовка и самоконтроль студентов в процессе обучения.

Оценочные средства и критерии их оценивания изложены в Фонде оценочных средств учебно-методического комплекса дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг».

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература

1. Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ», 2014. — 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455095>

2. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>

3. Метрология, стандартизация, сертификация [Текст] : учебник для студентов сред. проф. образовательных учреждений / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2010. - *414 с. . - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 406-411. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405064>

4. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

Дополнительная литература

1. .Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415591>

2. .Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=465410>

3. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389982>

4 Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>

5. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>

6. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Научная библиотека Сибирского федерального университета. Режим доступа: <http://lib.sfu-kras.ru/>.
2. Научная Электронная Библиотека *eLIBRARY.RU*. <http://elibrary.ru/>.
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». – Режим доступа : <http://e.lanbook.com/>.
4. Электронно-библиотечная система издательства «ИНФРА-М». – Режим доступа : <http://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ». – Режим доступа : <http://rucont.ru/>
6. Межрегиональная ассоциация кулинаров России : <http://culina-russia.ru>
7. Сайт Федерации Рестораторов и отельеров : <http://www.new.frio.ru>

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучение дисциплины базируется как на традиционном изложении фундаментальных основ дисциплины, так и на применении интерактивных методов обучения:

- в виде лекций, которые проводятся в форме: лекций с заранее запланированными ошибками, лекция-информация с элементами визуализации (на основе применения информационных технологий), проблемная лекция. Лекции нацелены на освещение наиболее трудных для понимания вопросов. Для эффективности усвоения трудных разделов курса лектор может построить подачу теоретического материала в виде постановки проблемы и последующего нахождения эвристическим путем ее решения, при этом зачастую актуализируя прежние знания студентов (возможно в форме активного диалога или блиц-опроса). В связи с этим студенты должны предварительно готовиться к восприятию нового лекционного материала, проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой;

- практических занятий.

Во время лекционных и семинарских занятий осуществляется текущий контроль знаний студентов. Текущий контроль может осуществляться в виде

текущих и тематических тестов, устного опроса, заслушивание докладов и их обсуждение.

Также обязательной является самостоятельная работа студентов над отдельными разделами курса с углубленным рассмотрением ряда вопросов.

Для осуществления взаимосвязи аудиторной и внеаудиторной видов работы самостоятельная работа студентов организуется преподавателем с помощью календарного плана лекций и практических занятий, в котором содержится информация о формах и графике самостоятельной работы студента.

Контроль самостоятельной работы студента включает проведение тестирования или контрольной работы, а также написание эссе или реферата по заданной тематике.

Подготовка к семинарским занятиям состоит из нескольких этапов.

1 этап - изучение литературы, рекомендованной к использованию на семинаре по данной теме. Изучение литературы предполагает не только ее чтение, но и конспектирование. Результатом этого этапа является выполненный конспект и готовность студента обсуждать на семинаре любой из вопросов по данной теме. При этом нужно учесть, что выступление студента на семинаре рассчитано на 8 - 10 минут, за это время студент должен раскрыть тему, ознакомить слушателей с научными источниками по данной теме, четко и ясно осветить основные идеи и положения, сформулировать главные выводы по теме. Кроме того, выступающий студент должен быть готов отвечать на вопросы аудитории, свободно излагать материал.

2 этап – выполнение заданий к семинару письменно или устно. При рассмотрении дискуссионных вопросов студент должен определить собственную позицию, подобрать в ее обоснование исторические факты, аргументы и статистические данные. Если семинар проводится в докладной форме, то в этом случае заранее готовится доклад, план которого обсуждается совместно студентом и преподавателем, рассчитан 10-15 минут. По структуре доклад должен отвечать требованиям, т.е. состоять из введения, основной части и заключения; по содержанию соответствовать теме. Выступления основного докладчика дополняет оппонент из числа студентов, который оценивает, исправляет при необходимости и дополняет выступление основного докладчика.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

К перечню используемого программного обеспечения относятся

- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2018 по 26.04.2019;
- Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2018 по 31.05.2019

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
- Электронно-библиотечная система elibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

10 Материально-техническая база, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2-20 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi, ноутбук Samsung R528-DA04.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: № 2-07 кабинет санитарии и гигиены ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный ScreenMedia, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, ноутбук Samsung R528-DA04
Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Acorp
Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального	Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel)Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5Монитор 19Samsung9430N-3шт.; КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.;Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный

университета для самостоятельной работы: № 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2	CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.
--	--