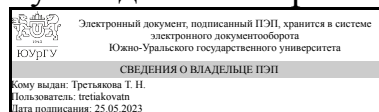


УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



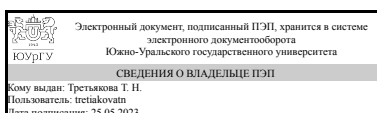
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.09 Методы оценки качества гостиничных услуг
для направления 43.04.03 Гостиничное дело
уровень Магистратура
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

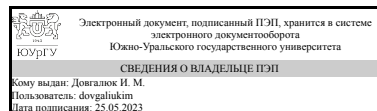
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 15.06.2017 № 558

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.экон.н., доцент



И. М. Довгалоук

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - обеспечение теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Задачи: - освоение основных понятий в области управления качеством; - понимание специфики профессионализма работников гостиничного сервиса; - обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых услуг предприятиями социально-культурного сервиса и туризма; - усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации; - понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества; - освоение методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия; - освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников ориентироваться в условиях частой смены технологий.

Краткое содержание дисциплины

В курсе материал, направленный на формирование компетенций эффективного управления качеством гостиничных услуг. Рассмотрены вопросы по управлению качеством, стандартизации, классификации гостиничных услуг. Особое внимание уделено документам по стандартизации, в том числе корпоративным (внутрифирменным) стандартам гостиничных предприятий.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|---|
| УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий | Знает: методологию управления качеством в гостиничной деятельности Умеет: определять условия, цели и задачи организации управления качеством в гостиничной деятельности Имеет практический опыт: выбирать подходы, принципы и методы оценки качества гостиничных услуг в рамках системы управления качеством |
| ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Знает: теоретические подходы к оценке качества товаров и услуг и эффективности деятельности гостиничных предприятий Умеет: проводить оценку качества товаров и услуг в гостиничной индустрии в соответствии со стандартами Имеет практический опыт: применения методик оценки качества и эффективности обслуживания в гостиничной индустрии |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|---|--|
| 1.Ф.09 Статистические исследования в | Производственная практика (преддипломная) (5 |

| | |
|--|----------|
| индустрии гостеприимства, 1.О.03 Философия научного знания, 1.О.02 История и методология науки, 1.Ф.08 Современные проблемы науки в индустрии гостеприимства, Производственная практика (научно- исследовательская работа) (2 семестр) | семестр) |
|--|----------|

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина | Требования |
|---|--|
| 1.Ф.09 Статистические исследования в индустрии гостеприимства | <p>Знает: основные источники статистической информации в сфере гостеприимства; методы сбора, обработки и анализа статистической информации по сфере гостеприимства, алгоритм проведения исследовательского проекта в индустрии туризма и гостеприимства, технологию применения различных статистических методов, применяемых в отрасли, системы показателей статистики гостиничной индустрии, принципы и методы их расчета, формы статистической отчетности; методики и методы статистического анализа; способы сбора статистической информации</p> <p>Умеет: использовать методы общей теории статистики в анализе деятельности гостиничных предприятий, грамотно интерпретировать полученные результаты; составлять, понимать и анализировать статистическую отчетность в сфере гостеприимства, составлять, понимать и анализировать статистическую отчетность, как основную форму статистического наблюдения в сфере гостеприимства; применять методы расчета основных статистических показателей в сфере гостеприимства, планировать, организовывать и контролировать процесс выполнения исследовательского проекта, включая выбор источников информации, ее сбора, редактирования и анализа, использовать методологию обработки и анализа статистической информации; применять методы обработки статистических данных</p> <p>Имеет практический опыт: применять методы расчета основных статистических показателей сферы гостеприимства, выявлять и оценивать взаимосвязи между основными показателями в сфере гостеприимства и анализировать их динамику, статистической обработки полученных в ходе исследования данных; интерпретировать и объяснить полученные результаты исследования, применения методов расчета абсолютных, относительных и средних величин, показателей вариации, экономических</p> |

| | |
|--|--|
| | индексов, корреляции и регрессии, показателей рядов динамики |
| 1.Ф.08 Современные проблемы науки в индустрии гостеприимства | <p>Знает: основные концепции и теории науки в индустрии гостеприимства; составные части и характерные особенности индустрии гостеприимства, классификацию гостиничных предприятий, основные направления развития теории и методов исследований в индустрии гостеприимства, особенности написания научных статей, методологию современных исследований в индустрии гостеприимства</p> <p>Умеет: анализировать подходы к управлению индустрией гостеприимства; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничной деятельности, обосновывать актуальность и формулировать научную проблему в прикладных исследованиях в сфере гостиничной деятельности, представлять материалы исследовательской деятельности в научных статьях и на конференциях, формулировать понятийный аппарат научного исследования в индустрии гостеприимства</p> <p>Имеет практический опыт: построения структуры управления в индустрии гостеприимства; проводить сравнительный анализ систем менеджмента гостеприимства в разных странах мира, использования методологии научного исследования и компетентностного подхода к научно-практической деятельности в сфере гостиничного дела, анализа и обобщения материалов исследования в научных докладах и статьях, теоретико-методологического обобщения научных исследований в сфере гостиничной деятельности</p> |
| 1.О.03 Философия научного знания | <p>Знает: об особенностях гуманитарного научного познания; подходы, методы и технологии научного знания, основные формы, признаки, критерии научного знания и абстрактного мышления; современные концепции истории и философии науки</p> <p>Умеет: пользоваться основными принципами научного познания и современными общенаучными понятиями, анализировать современные проблемы истории и философии науки</p> <p>Имеет практический опыт: выступления перед аудиторией, участия в дискуссии; использования базовых приёмов философского анализа в научных исследованиях в сфере гостеприимства, использования концептуального и методологического аппарата современной истории и философии науки</p> |
| 1.О.02 История и методология науки | <p>Знает: генезис науки, его философское осмысление на различных этапах познания, категориальный аппарат научно-исследовательской деятельности</p> <p>Умеет:</p> |

| | |
|---|--|
| | представлять структуру научного знания и уметь описать его основные элементы, применять основные категории понятийного поля научно-исследовательской деятельности в прикладных аспектах туристской и гостиничной индустрии Имеет практический опыт: анализа тенденции современной науки, определения перспективных направлений научных исследований в предметной сфере профессиональной деятельности, методами интерпретации результатов научно-исследовательской деятельности в сфере туризма и гостиничного бизнеса |
| Производственная практика (научно-исследовательская работа) (2 семестр) | Знает: основные направления научных исследований в сфере гостеприимства, особенности построения понятийного аппарата научных исследований в российских и зарубежных базах научного цитирования Умеет: организовывать опытно-экспериментальную работу в сфере гостеприимства и анализировать результаты исследования, получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирать данные по сложным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта Имеет практический опыт: подготовки и публикации научных статей, а также выступлений с докладом в рамках проведения научных конференций разного уровня, исследования проблем профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; демонстрация оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуаций |

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|--|-------------|------------------------------------|
| | | Номер семестра |
| | | 4 |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 72 | 72 |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 8 | 8 |
| Лекции (Л) | 4 | 4 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4 | 4 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 59,75 | 59,75 |

| | | |
|--|-------|-------|
| Подготовка к зачету | 24 | 24 |
| Подготовка к выполнению задания 2. | 10 | 10 |
| Подготовка к выполнению задания 1. | 10 | 10 |
| Подготовка к выполнению задания 3. | 15,75 | 15.75 |
| Консультации и промежуточная аттестация | 4,25 | 4,25 |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | зачет |

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|---|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Методологические основы управления качеством в гостиничной деятельности. | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | Методика и практика проведения оценки качества и эффективности деятельности гостиниц и предоставления услуг в сфере социально-культурного обслуживания населения. | 4 | 2 | 2 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|--|--------------|
| 1 | 1 | Качество как социально-экономическая категория и объект управления: понятие качества услуг, качество как экономическая категория, менеджмент качества гостиничных услуг, теория и практика управления качеством гостиничных услуг, управление качеством, анализ предоставления услуги и повышение ее качества, основные аспекты проектирования и контроля качества услуг. Качество услуг в гостиничном предприятии: особенности качества услуг в гостинице, модель управления качеством обслуживания в гостинице. Организационно-управленческие основы контроля качества гостиничных услуг. | 2 |
| 2 | 2 | Теоретические подходы к оценке качества и эффективности деятельности гостиниц и предоставления гостиничных услуг. Стандарты в гостиничной индустрии, международные стандарты и системы категоризации гостиниц, стандарты обслуживания гостиничных корпораций, стандарты средств размещения и сертификация в Российской Федерации. Методы оценки качества обслуживания в гостинице: общие методы оценки качества в гостинице типология механизма зависимого влияния, восприятие и оценка гостем качества обслуживания, структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта — Терджена, оценка качества гостиницы по методу «домик качества». | 2 |

5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---|--------------|
| 1 | 1 | Подходы к управлению качеством услуг: модель «Gar», модель «SERVQUAL», модель «зона толерантности», модель «нейтральных зон», типология эффективности элементов обслуживания, метод «Модель Кано». Организационно-управленческие основы контроля качества гостиничных | 2 |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | услуг. Определение условий, целей и задач организации управления качеством в гостиничной деятельности Оценка экономической и социальной эффективности деятельности в сфере гостиничного обслуживания. Оценка качества обслуживания и гостиничных услуг в соответствии со стандартами. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации: структура действующего нормативно-правового обеспечения. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения. | |
| 2 | 2 | Выбор подходов, принципов и методов оценки качества гостиничных услуг в рамках системы управления качеством. Использование приемов и методов стандартизации обслуживания в гостиницах. Применение методик оценки качества и эффективности обслуживания. Организации контроля качества гостиничных услуг. Методы определения показателей качества: инструментальные методы, экспертные методы, методы сравнения. Анализ качества услуги: социологический метод проведения экспертизы, комплексные показатели качества, использование диаграмм Парето. Матрицы анализа функционирования производственных систем. Показатели качества труда: трудовой потенциал, уровень организации труда, результативность. | 2 |

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | | |
|------------------------------------|---|---------|--------------|
| Подвид СРС | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс | Семестр | Кол-во часов |
| Подготовка к зачету | Штейнгольц, Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина ; ответственный редактор Б. И. Штейнгольц. — Новосибирск : НГТУ, 2014. — С.43-73 Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса: учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2019. — С. 143-173. | 4 | 24 |
| Подготовка к выполнению задания 2. | Штейнгольц, Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина ; ответственный редактор Б. И. Штейнгольц. — Новосибирск : НГТУ, 2014. — С.43-61 Агарков, А. П. Управление качеством: учебное пособие / А. П. Агарков. — Москва: Дашков и К, 2017. — С. 71-97 | 4 | 10 |
| Подготовка к выполнению задания 1. | Черевичко, Т. В. Теоретические основы | 4 | 10 |

| | | | |
|------------------------------------|--|---|-------|
| | гостеприимства: учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2019. — С.116-140. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова, Л. А. Васильева. — 4-е, изд. — Москва : Дашков и К, 2014. — С. 133-157. Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса: учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2019. — С. 143-173 | | |
| Подготовка к выполнению задания 3. | Штейнгольц, Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина ; ответственный редактор Б. И. Штейнгольц. — Новосибирск : НГТУ, 2014. — С.61-73 Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 48 с. | 4 | 15,75 |

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-мestr | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|--|-----|------------|--|------------------|
| 1 | 4 | Текущий контроль | Практическое задание 1. Управление качеством в гостиничной деятельности (доклады, определение условий, целей и задач организации управления качеством в гостиничной деятельности конкретного гостиничного предприятия) | 30 | 5 | 5 баллов: при подготовке к докладу использованы дополнительные источники информации; содержание заданной темы раскрыто в полном объеме; присутствует аналитический подход; отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры); оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, грамотно представлена). Материал достаточно иллюстрирован достоверными примерами; презентация выстроена в соответствии с текстом выступления, аргументация и система доказательств корректны. | зачет |

| | | | | | | |
|---|---|------------------|--|----|---|-------|
| | | | | | <p>4 балла: содержание доклада включает в себя информацию из основных источников, дополнительные источники информации не использовались; содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме; структура доклада сохранена, но отдельные части недостаточно полно сформулированы (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Имеются неточности в терминологии и изложении, не искажающие содержание темы.</p> <p>3 балла: ограниченно использованы источники базовой информации; содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме; невятно отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, выводы и примеры). Имеются ошибки в терминологии и изложении, частично искажающие смысл содержания учебного материала; материал изложен непоследовательно и нелогично; недостаточно достоверных примеров.</p> <p>2 балла: содержание доклада ограничено информацией только из отдельных пособий; содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме.</p> <p>1 балл: тема не соответствует содержанию, не раскрыта; подобран недостоверный материал; грубые ошибки в терминологии и изложении, полностью искажающие смысл</p> | |
| 2 | 4 | Текущий контроль | <p>Практическое задание 2. Оценка качества гостиничных услуг в рамках системы управления качеством, стандарты, контроль качества</p> | 30 | <p>5</p> <p>5 баллов: при подготовке к докладу использованы дополнительные источники информации; содержание заданной темы раскрыто в полном объеме; присутствует аналитический подход; отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры); оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, грамотно представлена). Материал достаточно иллюстрирован достоверными примерами; презентация выстроена в соответствии с текстом выступления, аргументация и система доказательств корректны.</p> <p>4 балла: содержание доклада</p> | зачет |

| | | | | | | | |
|---|---|------------------|--|----|--|---|-------|
| | | | | | <p>включает в себя информацию из основных источников, дополнительные источники информации не использовались; содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме; структура доклада сохранена, но отдельные части недостаточно полно сформулированы (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Имеются неточности в терминологии и изложении, не искажающие содержание темы.</p> <p>3 балла: ограниченно использованы источники базовой информации; содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме; невнятно отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, выводы и примеры). Имеются ошибки в терминологии и изложении, частично искажающие смысл содержания учебного материала; материал изложен непоследовательно и нелогично; недостаточно достоверных примеров.</p> <p>2 балла: содержание доклада ограничено информацией только из отдельных пособий; содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме.</p> <p>1 балл: тема не соответствует содержанию, не раскрыта; подобран недостоверный материал; грубые ошибки в терминологии и изложении, полностью искажающие смысл содержания учебного материала; информация изложена нелогично; выводы неверные или отсутствуют</p> <p>0 баллов: доклад не подготовлен.</p> | | |
| 3 | 4 | Текущий контроль | Задание 3. Анализ и оценка качества обслуживающей деятельности и уровня удовлетворенности потребителей (на примере конкретного гостиничного предприятия) | 40 | 10 | <p>9-10 баллов – все задания выполнены полностью. Разработаны 2 анкеты, получены результаты анкетирования. Нет ошибок в анализе рейтинга элементов дерева качества гостиничной услуги. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.</p> <p>7-8 баллов – задание выполнено полностью, но обоснований шагов</p> | зачет |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------|---|--|--|-------|
| | | | | | <p>решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета 5-6 баллов – не полное соответствие показателям выполнения практического задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «9 баллов», но допускает 1-2 ошибки в том числе в расчетах; – при выполнении задания не использует наглядные материалы и технические средства (презентация). <p>3-4 балла – не соответствие показателям выполнения практического задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – студент излагает материал неполно и допускает неточности в характеристике показателей; – студент не верно оценивает динамику изменения показателей; – не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; – при выполнении задания не использует наглядные материалы и технические средства (презентация); – при ответе излагает материал непоследовательно и допускает ошибки; – практическая работа не сдается своевременно в указанный срок. <p>1-2 балла – не соответствие показателям выполнения практического задания – не соответствие всех требований к выполнению практического задания.</p> <p>0 баллов – практическая работа не представлена к оценке.</p> | | |
| 4 | 4 | Промежуточная аттестация | тестирование | - | 10 | <p>9-10 баллов – 85-100% правильных ответов в тесте</p> <p>7-8 баллов – 75-84%</p> <p>5-6 баллов – 60-74%</p> <p>1-4 балла – 0-59%</p> <p>0 баллов – тест не пройден</p> | зачет |

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения | Критерии оценивания |
|------------------------------|----------------------|---|
| зачет | тестирование | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| | | |
|-------------|---------------------|---------|
| Компетенции | Результаты обучения | № КМ |
|-------------|---------------------|---------|

| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------|--|---|---|----|---|
| УК-1 | Знает: методологию управления качеством в гостиничной деятельности | + | | | + |
| УК-1 | Умеет: определять условия, цели и задачи организации управления качеством в гостиничной деятельности | + | | | + |
| УК-1 | Имеет практический опыт: выбирать подходы, принципы и методы оценки качества гостиничных услуг в рамках системы управления качеством | | | ++ | |
| ОПК-3 | Знает: теоретические подходы к оценке качества товаров и услуг и эффективности деятельности гостиничных предприятий | | | + | + |
| ОПК-3 | Умеет: проводить оценку качества товаров и услуг в гостиничной индустрии в соответствии со стандартами | | | ++ | |
| ОПК-3 | Имеет практический опыт: применения методик оценки качества и эффективности обслуживания в гостиничной индустрии | | | | + |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Фрейнкина, И.А. Деловой этикет в гостиничной деятельности: учебное пособие / И.А. Фрейнкина. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 75 с.

2. Третьякова, Т.Н. Международные гостиничные цепи: учебное пособие / Т.Н. Третьякова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2020. – 107 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Фрейнкина, И.А. Деловой этикет в гостиничной деятельности: учебное пособие / И.А. Фрейнкина. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 75 с.

2. Третьякова, Т.Н. Международные гостиничные цепи: учебное пособие / Т.Н. Третьякова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2020. – 107 с.

Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|----------------|--|--|
| 1 | Основная | Электронно- | Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства : |

| | | | |
|---|---------------------------|---|--|
| | литература | библиотечная система издательства Лань | учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 286 с. — ISBN 978-5-9765-0024-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/125396 |
| 2 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Сулейманов, Н. Т. Управление качеством : учебное пособие / Н. Т. Сулейманов. — 2-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 261 с. — ISBN 978-5-9765-2679-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/77012 |
| 3 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/119309 |
| 4 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Агарков, А. П. Управление качеством : учебное пособие / А. П. Агарков. — Москва : Дашков и К, 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-394-02226-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/93445 |
| 5 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова, Л. А. Васильева. — 4-е, изд. — Москва : Дашков и К, 2014. — 280 с. — ISBN 978-5-394-02073-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/56369 |
| 6 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/144910 |
| 7 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Штейнгольц, Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина ; ответственный редактор Б. И. Штейнгольц. — Новосибирск : НГТУ, 2014. — 176 с. — ISBN 978-5-7782-2524-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. https://e.lanbook.com/book/118383 |

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|------------|--|
| Практические занятия и семинары | 303 (6) | мультимедийный комплекс |

| | | |
|-------------------|------------|-------------------------|
| Лекции | 303 (6) | мультимедийный комплекс |
| Зачет, диф. зачет | 303 (6) | компьютеры |