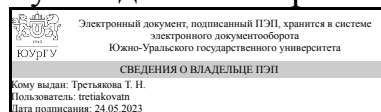


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



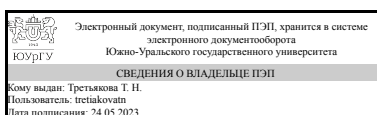
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

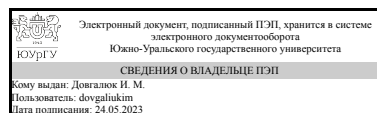
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 15.06.2017 № 558

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.экон.н., доцент



И. М. Довгальюк

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, вырабатывать 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.О.03 Философия научного знания,	Не предусмотрены

1.Ф.08 Современные проблемы науки в индустрии гостеприимства, 1.Ф.09 Статистические исследования в индустрии гостеприимства, 1.О.02 История и методология науки, 1.Ф.01 Правовое регулирование гостиничной деятельности, Производственная практика (научно- исследовательская работа) (2 семестр)	
---	--

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

Дисциплина	Требования
1.Ф.08 Современные проблемы науки в индустрии гостеприимства	Знает: методологию современных исследований в индустрии гостеприимства, основные направления развития теории и методов исследований в индустрии гостеприимства, основные концепции и теории науки в индустрии гостеприимства; составные части и характерные особенности индустрии гостеприимства, классификацию гостиничных предприятий, особенности написания научных статей Умеет: формулировать понятийный аппарат научного исследования в индустрии гостеприимства, обосновывать актуальность и формулировать научную проблему в прикладных исследованиях в сфере гостиничной деятельности, анализировать подходы к управлению индустрией гостеприимства; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничной деятельности, представлять материалы исследовательской деятельности в научных статьях и на конференциях Имеет практический опыт: теоретико-методологического обобщения научных исследований в сфере гостиничной деятельности, использования методологии научного исследования и компетентностного подхода к научно-практической деятельности в сфере гостиничного дела, построения структуры управления в индустрии гостеприимства; проводить сравнительный анализ систем менеджмента гостеприимства в разных странах мира, анализа и обобщения материалов исследования в научных докладах и статьях
1.О.02 История и методология науки	Знает: генезис науки, его философское осмысление на различных этапах познания, категориальный аппарат научно-исследовательской деятельности Умеет: 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
1.О.03 Философия научного знания	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 Умеет: пользоваться основными принципами научного познания и современными общенаучными понятиями, анализировать современные проблемы истории и философии науки 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
1.Ф.01 Правовое регулирование гостиничной деятельности	Знает: содержание норм, регулирующих отношения в сфере осуществления профессиональной отраслевой деятельности в индустрии туризма и гостиничного дела и их государственного регулирования, действующее законодательство, регулирующие отношения в сфере гостиничного обслуживания, структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности, основные нормативно-правовые подходы к категории «гостиничная деятельность» Умеет: ориентироваться в системе источников, регулирующих отношения, возникающие в сфере осуществления профессиональной отраслевой деятельности в индустрии туризма и гостиничного дела и их государственного регулирования, ориентироваться в системе российского права и системе российского законодательства; правильно квалифицировать факты, имеющее юридическое значение, выявлять особенности применения норм международного и отечественного законодательства при разработке и реализации программ развития предприятий гостиничного бизнеса Имеет практический опыт: оперирования основными понятиями и категориальным аппаратом института правового регулирования профессиональной отраслевой

	деятельности в индустрии туризма и гостиничного дела, принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом; правильно составлять и оформлять юридические документы в сфере гостеприимства, работы с международными нормативными правовыми актами, национальными законами, регламентирующими деятельность предприятий гостиничного бизнеса
1.Ф.09 Статистические исследования в индустрии гостеприимства	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, формы статистической отчетности; методики и методы статистического анализа; способы сбора статистической информации, системы показателей статистики гостиничной индустрии, принципы и методы их расчета 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, использовать методологию обработки и анализа статистической информации; применять методы обработки статистических данных, планировать, организовывать и контролировать процесс выполнения исследовательского проекта, включая выбор источников информации, ее сбора, редактирования и анализа 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, применения методов расчета абсолютных, относительных и средних величин, показателей вариации, экономических индексов, корреляции и регрессии, показателей рядов динамики, статистической обработки полученных в ходе исследования данных; интерпретировать и объяснить полученные результаты исследования
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., 40,25 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>	36	36
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	12	12
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	31,75	31,75
Подготовка к выполнению задания 3.	14,75	14,75
Подготовка к зачету	4	4
Подготовка к выполнению задания 1.	3	3
Подготовка к выполнению задания 2.	10	10
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	18	12	6	0

	деятельности.				
2	Методика и практика проведения оценки качества и эффективности деятельности гостиниц и предоставления услуг в сфере социально-культурного обслуживания населения.	18	12	6	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.	2
2	1	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.	2
3	1	Качество услуг в гостиничном предприятии: особенности качества услуг в гостинице, модель управления качеством обслуживания в гостинице. Организационно-управленческие основы контроля качества гостиничных услуг.	2
4	1	Характеристики и показатели качества услуг. Факторы, влияющие на качество услуг.	2
5, 6	1	Национальные стандарты на гостиничные услуги. Правила разработки и внедрения стандартов. Основные положения стандартов.	4
7	2	Методология оценки и контроля качества гостиничных услуг.	2
8	2	Инструменты контроля качества услуг: стандарты и научные методы.	2
9	2	Методы оценки качества услуг, классификация, особенности.	2
10	2	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса. Функциональные и технические стандарты.	2
11, 12	2	Внедрение системы управления качеством услуг.	4

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 «Gap», модель «SERVQUAL», модель «зона толерантности», модель «нейтральных зон», типология эффективности элементов обслуживания, метод «Модель Кано».	2
2	1	Организационно-управленческие основы контроля качества гостиничных услуг. Определение условий, целей и задач организации управления качеством в гостиничной деятельности	2
3	1	Оценка экономической и социальной эффективности деятельности в сфере гостиничного обслуживания.	2
4	2	Выбор подходов, принципов и методов оценки качества гостиничных услуг в рамках системы управления качеством. Использование приемов и методов стандартизации обслуживания в гостиницах.	2
5	2	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	2

		систем. Показатели качества труда: трудовой потенциал, уровень организации труда, результативность.	
6	2	Оценки качества обслуживающей деятельности и уровня удовлетворенности потребителей (на примере конкретного гостиничного предприятия)	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 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	14,75
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	4
Подготовка к выполнению задания 1.	Черевичко, Т. В. Теоретические основы 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	4	3

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
------------------------------------	--	---	----

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-местр	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. 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	зачет

					содержание темы. 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. 2 балла: содержание доклада ограничено информацией только из отдельных пособий; содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. 1 балл: тема не соответствует содержанию, не раскрыта; подобран недостоверный материал; грубые ошибки в терминологии и изложении, полностью искажающие смысл	
2	4	Текущий контроль	Практическое задание 2. Оценка качества гостиничных услуг в рамках системы управления качеством, стандарты, контроль качества	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. 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.	зачет

					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. 2 балла: содержание доклада ограничено информацией только из отдельных пособий; содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. 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 0 баллов: доклад не подготовлен.	
3	4	Текущий контроль	Задание 3. Анализ и оценка качества обслуживающей деятельности и уровня удовлетворенности потребителей (на примере конкретного гостиничного предприятия)	40	10 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. 7-8 баллов – задание выполнено полностью, но обоснований шагов решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета 5-6 баллов – не полное соответствие показателям выполнения практического задания: – 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). 3-4 балла – не соответствие	зачет

						показателям выполнения практического задания: – 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. 1-2 балла – не соответствие показателям выполнения практического задания – не соответствие всех требований к выполнению практического задания. 0 баллов – практическая работа не представлена к оценке.	
4	4	Промежуточная аттестация	тестирование	-	10	9-10 баллов – 85-100% правильных ответов в тесте 7-8 баллов – 75-84% 5-6 баллов – 60-74% 1-4 балла – 0-59% 0 баллов – тест не пройден	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. Третьякова, Т.Н. Международные гостиничные цепи: учебное пособие / Т.Н. Третьякова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2020. – 107 с.
2. Фрейнкина, И.А. Деловой этикет в гостиничной деятельности: учебное пособие / И.А. Фрейнкина. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 75 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Третьякова, Т.Н. Международные гостиничные цепи: учебное пособие / Т.Н. Третьякова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2020. – 107 с.
2. Фрейнкина, И.А. Деловой этикет в гостиничной деятельности: учебное пособие / И.А. Фрейнкина. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 75 с.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства : 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	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

		Лань	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