

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры Менеджмента
в индустрии гостеприимства
Протокол от «04» сентября 2017г.
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ОД.1 КЛАССИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

направление подготовки
38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

Авторы–составители:

Колесников С.Е.

Заведующая кафедрой
Менеджмента в индустрии
гостеприимства, к.э.н., доцент

_____ И.В. Гончарова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ОД.1 «Классификация и стандартизация гостиничных услуг» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-22	Способность разрабатывать и реализовывать процедуры контроля безопасности продукции и услуг предприятия питания, гостиничного комплекса	ПК ОС-22.1	Способность управления качеством услуг, предоставляемых объектами гостиничной индустрии; внедрение достижений современной теории менеджмента качества в управление гостиничными предприятиями

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.ОД.1 «Классификация и стандартизация гостиничных услуг» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК ОС-22.1	<p>на уровне знаний: основные понятия российского законодательства в сфере гостиничного бизнеса; виды национальных и международных стандартов; цели и принципы подтверждения соответствия; системы сертификации средств размещения в России; основные положения системы сертификации ГОСТ Р; функции международной организации по стандартизации ИСО; требования к органу по сертификации услуг средств размещения; порядок проведения работ по Сертификации в Системе сертификации ГОСТ Р; порядок проведения работ по добровольной сертификации средств размещения</p> <p>на уровне умений: определять основные понятия в области стандартизации гостиничных услуг; проводить идентификацию услуг, предоставляемых гостиницей</p> <p>на уровне навыков: составлять план мероприятий для проведения работ по сертификации услуг; составлять акт оценки соответствия услуг требованиям нормативных документов; проводить инспекционный контроль услуг гостиницы</p>

- 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			2
<i>Очная форма обучения</i>			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		36	36
лекционного типа (Л)		18	18
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		18	18
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		72	72
Промежуточная аттестация	форма	<i>Зачет с оценкой</i>	<i>Зачет с оценкой</i>
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.1 «Классификация и стандартизация гостиничных услуг» изучается в 2 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы.

Содержание дисциплины Б1.В.ОД.1 «Классификация и стандартизация гостиничных услуг» опирается на содержание дисциплин: Б1.Б.1 «Построение карьеры в индустрии гостеприимства»; Б1.В.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства» и выступает опорой для изучения дисциплин: Б1.В.ОД.11 «Организация гостиничной деятельности»; Б1.В.ОД.15 «Проектирование гостиничных и ресторанных предприятий» и др.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Вводная лекция	12	2		2		8	ДЗ
Тема 2	Система классификации видов экономической деятельности	12	2		2		8	О, Э
Тема 3	Нормативное регулирование ответственности гостиничных предприятий	12	2		2		8	О, ДЗ
Тема 4	Федеральный закон о техническом регулировании	12	2		2		8	О, ПЗ
Тема 5	Классификация объектов туристской индустрии	24	4		4		16	ПЗ
Тема 6	Обеспечение безопасности средств размещения	24	4		4		16	ДЗ, О
Тема 7	Внутренние стандарты гостиницы	12	2		2		8	О
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		108	18		18		72	

Примечание:

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

Содержание дисциплины

Тема 1. Вводная лекция.

Необходимость создания системы государственного регулирования безопасности товаров и услуг и безопасности потребителей. Лицензирование, стандартизация, сертификация – элементы системы государственного регулирования безопасности и качества товаров и услуг. Государственная система стандартизации и ее реформирование.

Тема 2. Система классификации видов экономической деятельности.

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. Расшифровка кодов. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Федеральный закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Тема 3. Нормативное регулирование ответственности гостиничных предприятий.

Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Гражданский кодекс РФ: ответственность гостиницы за сохранность имущества постояльцев. Формы первичного учета для гостиниц Российской Федерации и краткие указания по их применению и заполнению. Перечень форм и технические условия их изготовления.

Тема 4. Федеральный закон о техническом регулировании.

Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Основные понятия, используемые для целей настоящего закона. Технические регламенты. Новые принципы стандартизации. Порядок разработки стандартов организации. Цели и принципы подтверждения соответствия. Системы сертификации ГОСТ Р. Введение обязательной сертификации услуг и порядок ее проведения. ТК 199 Туристские услуги и услуги средств размещения.

Тема 5. Классификация объектов туристской индустрии.

Приказ Минкультуры России «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Тема 6. Обеспечение безопасности средств размещения.

Распоряжение Правительства Москвы о концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы. Экологический паспорт гостиничных предприятий города Москвы. Организация доступной среды в гостиничной индустрии и других туристических объектах.

Тема 7. Внутренние стандарты гостиницы.

Специальные операционные процедуры гостиничных предприятий. Добровольная сертификация средств размещения.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.1 «Классификация и стандартизация гостиничных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
- при проведении промежуточной аттестации:
ответ на вопросы билета и практическое задание.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в виде устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Примерная тематика докладов, контрольных работ

1. Исторический обзор развития стандартизации

2. Закон о техническом регулировании, цели и принципы технического регулирования
3. Сущность стандартизации, функции и задачи стандартизации
4. Методы стандартизации
5. Виды стандартов
6. Национальная система стандартизации РФ и ее функции (законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации, системы стандартов национальной системы стандартизации)
7. Организация работ по стандартизации
8. Международные и региональные организации и по стандартизации
9. Факторы, определяющие качество гостиничных услуг
10. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта
11. Организация работ по стандартизации в гостинице
12. Стандарты качества обслуживания
13. Квалификационные требования к персоналу гостиниц. Должностные инструкции
14. Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице
15. Методы контроля качества гостиничных услуг
16. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге
17. Виды и классификация гостиничных предприятий и средств размещения (российские и зарубежные системы классификации)
18. Добровольная и обязательная сертификация гостиничных услуг

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

Наименование темы	Содержание темы
1.Вводная лекция	Значение государственной системы стандартизации в туристской индустрии
3.Нормативное регулирование ответственности гостиничных предприятий	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности: содержание, порядок разработки и утверждения; квалификационные характеристики
4.Федеральный закон о техническом регулировании	Федеральный закон «О техническом регулировании»
6.Обеспечение безопасности средств размещения	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице
7.Внутренние стандарты гостиницы	Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей

№ темы	Темы для самостоятельного изучения учебного материала студентами
1	Система стандартизации в туризме. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования
2	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг. Международные и региональные организации по стандартизации
3	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы
4	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге

Вопросы для самопроверки

1. Значение государственной системы стандартизации в туристской индустрии.
2. Необходимость создания системы государственного регулирования безопасности товаров и услуг и безопасности потребителей.
3. Лицензирование, стандартизация, сертификация – элементы системы государственного регулирования безопасности и качества товаров и услуг.
4. Государственная система стандартизации и ее реформирование.
5. Федеральный закон «О техническом регулировании».
6. Основные понятия, используемые для целей закона «О техническом регулировании». Технические регламенты.
7. Новые принципы стандартизации.
8. Порядок разработки стандартов организации.
9. Цели и принципы подтверждения соответствия.
10. Системы сертификации ГОСТ Р.
11. Введение обязательной сертификации услуг и порядок ее проведения.
12. Система стандартизации в туризме.
13. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.
14. Национальный орган по стандартизации.
15. Национальная система стандартизации.
16. Состав нормативных документов.
17. Закон РФ "О стандартизации": общие положения, виды стандартов, требования к их содержанию, ответственность.
18. ГОСТ РФ "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания".
19. Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации.
20. Классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.
21. Совершенствование системы стандартизации в соответствии с принятой Концепцией развития национальной системы стандартизации.
22. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания.
23. Общие сведения о добровольной сертификации услуг в РФ.
24. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
25. Структура системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.

26. Документы, лежащие в основе проведения сертификации и оформления ее результатов.
27. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации.
28. Система добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
29. Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-22	Способность разрабатывать и реализовывать процедуры контроля безопасности продукции и услуг предприятия питания, гостиничного комплекса	ПК ОС-22.1	Способность управления качеством услуг, предоставляемых объектами гостиничной индустрии; внедрение достижений современной теории менеджмента качества в управление гостиничными предприятиями

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК ОС-22.1	Изучение вопросов стандартизации и сертификации услуг гостиничных предприятий, знание нормативной документации по лицензированию, стандартизации и сертификации гостиничных услуг в РФ	Демонстрирует знание технологий классификации средств размещения, особенности подтверждения соответствия гостиничного предприятия заявленной категории, национальные стандарты отрасли

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы промежуточной аттестации

1. История развития стандартизации и сертификации. Закон РФ «О техническом регулировании» и его роль в развитии отечественной стандартизации.

2. Какой документ определяет требования по обеспечению безопасности туристов во время путешествия? Перечислите основные требования, закрепленные этим документом.
3. Законодательная и нормативная база стандартизации в РФ.
4. Какой документ регламентирует порядок проектирования туристских услуг? Перечислите основные документы, которые необходимо оформить при проектировании туристских услуг, и основные требования к ним.
5. Государственная система технического регулирования.
6. Какими документами определяются требования к гостиницам различных категорий? Почему не все гостиницы в Москве соответствуют заявленной категории?
7. Международное сотрудничество в области стандартизации. Международные организации по стандартизации.
8. Какой стандарт определяет требования к деятельности туроператоров и турагентов? Его основные положения.
9. Стандартизация услуг.
10. Порядок аккредитации испытательных лабораторий.
11. Сертификация как форма подтверждения соответствия, добровольное и обязательное подтверждение соответствия.
12. Перечень документов, необходимых для сертификации туристских услуг.
13. Порядок проведения сертификации услуг.
14. Сертификация туристских услуг и услуг индустрии гостеприимства в РФ.
15. Добровольная сертификация в системе технического регулирования.
16. Стандартизация услуг размещения в РФ.
17. Добровольная сертификация и управление качеством.
18. Системы добровольной сертификации услуг размещения в РФ и за рубежом.
19. Всеобщее управление качеством.
20. Почему система стандартизации и сертификации является основой обеспечения качества услуг? Можно ли утверждать, что соблюдение стандартов повышает конкурентоспособность услуг?
21. Значение сертификации систем качества.
22. Программа «100 лучших товаров России». Номинация «Услуги». Цели и история проведения.
23. Порядок разработки национальных стандартов и стандартов организаций.
24. Национальные программы и премии в области качества, их роль в повышении качества товаров и услуг.
25. Межгосударственная система стандартизации.
26. Качество продукции и защита потребителя.
27. Применение международных и региональных стандартов в отечественной практике.
28. Система сертификации качества Б.А. Минина.
29. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
30. Декларирование соответствия.
31. Современные подходы к стандартизации и сертификации услуг средств размещения.
32. Основные стандарты в области социально-культурных и туристских услуг в РФ.
33. Роль сертификации в повышении качества товаров и услуг.
34. Аттестация производства.
35. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
36. Применение знака соответствия и знака обращения на рынке.
37. Тенденции и основные направления развития стандартизации в РФ.
38. Чем отличается понятие «сертификация» от понятия «подтверждение соответствия»? Развитие систем добровольной сертификации услуг.

39.Основные проблемы в области стандартизации социально-культурных и туристских услуг в РФ. Закон РФ «О техническом регулировании» и его роль в развитии отечественной стандартизации.

40.Особенности сертификации услуг.

Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-91	5, «отлично»/ «зачтено»	<p>– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p>
90-75	4, «хорошо»/ «зачтено»	<p>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>
74-50	3, «удовлетворительно» / «зачтено»	<p>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p>

		<p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p>
49-0	2, «неудовлетворительн о» / «незачтено»	<p>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.ОД.1 «Классификация и стандартизация гостиничных услуг» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к

лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с

индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Д. Димитриев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический

- университет, 2016. — 188 с. — 978-5-7882-1923-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62155.html>
2. Куприянов А.В. Управление безопасностью и качеством пищевой продукции [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Куприянов, В.А. Гарельский. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 151 с. — 978-5-7410-1418-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61896.html>
 3. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2014. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Гигиена и санитария общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Бондарук [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2017. — 136 с. — 978-985-503-644-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67624.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Шоул Джон. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 347 с. — 978-5-9614-5454-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48430.html>

6.4. Нормативные правовые документы

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

6.5. Интернет-ресурсы

1. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии <http://www.techreglament.ru>
2. Стандартизация и управление качеством. <http://www.standard.ru>
3. ГОСТы. <http://www.gostedu.ru/50319.html>
4. Департамент туризма Министерства экономического развития и торговли РФ <http://www.inves.ru/tourism/>
5. РИА стандарты и качество. <http://www.ria-stk.ru/>

6.6. Иные источники

1. www.nlr.ru / - Российская национальная библиотека
2. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
3. www.rsl.ru / - Российская государственная библиотека
4. Периодические издания:
 1. Журнал «ОТЕЛЬ»
 2. Журнал «5 звезд»
 3. Журнал «Hotelier.PRO»
 4. Журнал «Современный отель»
 5. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление»
 6. Журнал «ПроОТЕЛЬ»

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике,

бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»