

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания
по выполнению практических работ по дисциплине «Контроль качества
в индустрии гостеприимства
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»
*(для заочной формы обучения)***

Пятигорск, 2022

1. Пояснительная записка

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

«Контроль качества в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 71 часа. Часть этого времени (73,5 часа) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (4,5 часов) – это

аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (после семинарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Рекомендуется в отдельной тетради вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре Туризма и гостиничного дела.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий основную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- нормативно-правовую документацию в области охраны труда и гражданской обороны.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

2. План практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1. Основные понятия управления качества услуг.

Цель: Изучить место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные положения по стандартизации.
2. Исторический обзор развития стандартизации.
3. Эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации.

Практическое занятие 2. Основные категории качества.

Цель: Изучить национальную систему стандартизации.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
2. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
3. Организация работ по стандартизации.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 3. Основные требования к качеству гостиничных услуг.

Цель: Изучить международную и европейскую стандартизацию в обеспечении качества гостиничных услуг.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Международные и региональные организации и по стандартизации.
2. Международное сотрудничество в области стандартизации.
3. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 4. Факторы качества гостиничных услуг.

Цель: Изучить качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, определяющие качество услуг.
2. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 5. Показатели качества гостиничного предприятия.

Цель: Изучить роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Качество продукции и защита потребителя.
2. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 6. Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.

Цель: Изучить правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Закон «О техническом регулировании».
2. Принципы технического регулирования.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 7. Основные понятия технического регулирования .

Цель: Изучить международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Международная и региональная стандартизация.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 8. Техническое регулирование гостиничных услуг.

Цель: Изучить роль стандартизации в гостиничной индустрии.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации.
2. Уровни стандартизации.
3. Научная база стандартизации.
4. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 9. Методы оценки качества услуг.

Цель: Изучить стандартизацию в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Нормативные документы в области стандартизации: национальные стандарты, их виды, категории, правила разработки и утверждения; правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы техникоэкономической и социальной информации; стандарты организаций; своды правил.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

3. Список рекомендуемой литературы

1. Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — ISBN 978-5-339-40165-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — ISBN 978-5-339-40165-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: 2018-07-23 07:35:39 01659-9
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;

3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;

4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;

5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания
для обучающихся по организации и проведению самостоятельной
работы по дисциплине «Контроль качества в индустрии
гостеприимства»
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»
*(для заочной формы обучения)***

Пятигорск, 2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Введение

Дисциплина «Контроль качества в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 81 часа. Часть этого времени (4,5 часа) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем. Часть установленных стандартом часов (73,5 часов) отводятся для самостоятельной, или внеаудиторной.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области контроля качества в индустрии гостеприимства.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Контроль качества в индустрии гостеприимства» бакалаврам необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Бакалаврам необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям бакалаврам следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Контроль качества в индустрии гостеприимства»

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к семинарским занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления

на семинарах.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату

заполнения, а также другие данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, чтобы они были легко доступны и достаточно полными. При выписывании цитат следует указывать автора, название произведения и точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста; - передача основных мыслей текста «своими словами»; - смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый, - свободный, - тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

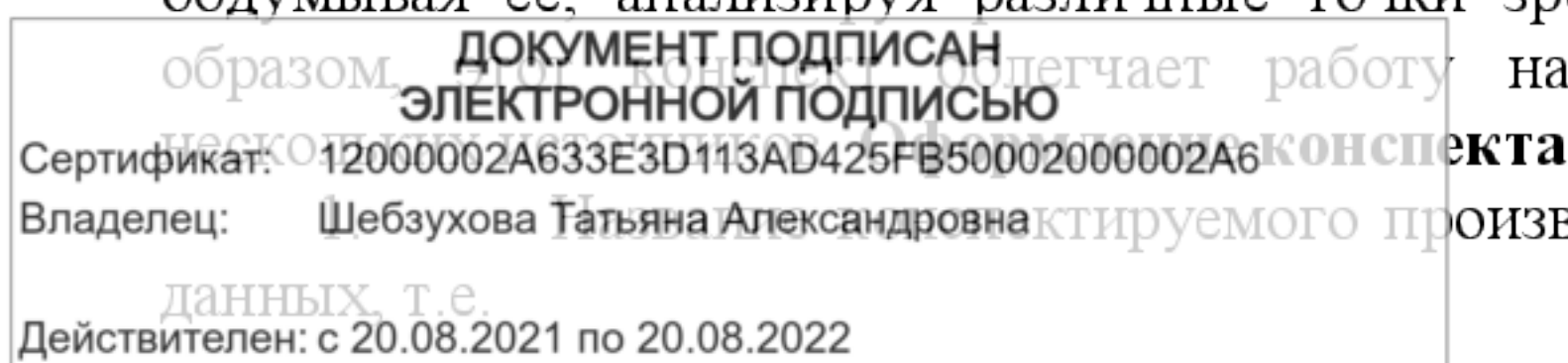
Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, конспектирование облегчает работу над темой при условии использования



библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

Методические рекомендации к самостоятельному изучению по темам № 1-9

Тема 1. Основные понятия управления качества услуг.

Цель: Изучить место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

Стандартизация в системе технического регулирования.

Функции и методы стандартизации.

Документы по стандартизации, их применение.

Тема 2. Основные категории качества.

Цель: Изучить национальную систему стандартизации.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

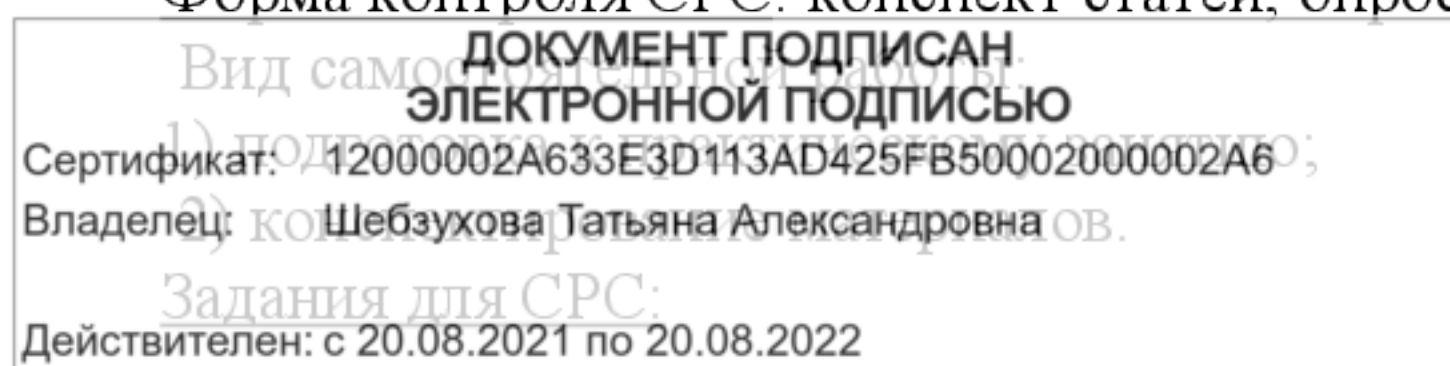
Направления развития национальной системы стандартизации.

Правила разработки и утверждения национальных стандартов.

Тема 3 Основные требования к качеству гостиничных услуг.

Цель: Изучить международную и европейскую стандартизацию в обеспечении качества гостиничных услуг.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.



Темы для конспектирования:

Международная стандартизация систем менеджмента.

Стандартизация в области информационной безопасности.

Тема 4. Факторы качества гостиничных услуг.

Цель: Изучить качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1) подготовка к практическому занятию;

2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

Методы определения показателей качества.

Инструменты контроля, анализа и управления качеством.

Методы контроля качества.

Тема 5. Показатели качества гостиничного предприятия.

Цель: Изучить роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1) подготовка к практическому занятию;

2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

Качество продукции и защита потребителя.

Право потребителя на качественную и безопасную услугу.

Тема 6. Организация безопасности в гостиничных предприятиях.

Цель: Изучить правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1) подготовка к практическому занятию;

2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

Технические регламенты, их содержание, цели принятия.

Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.

Тема 7. Основные понятия технического регулирования.

Цель: Изучить международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

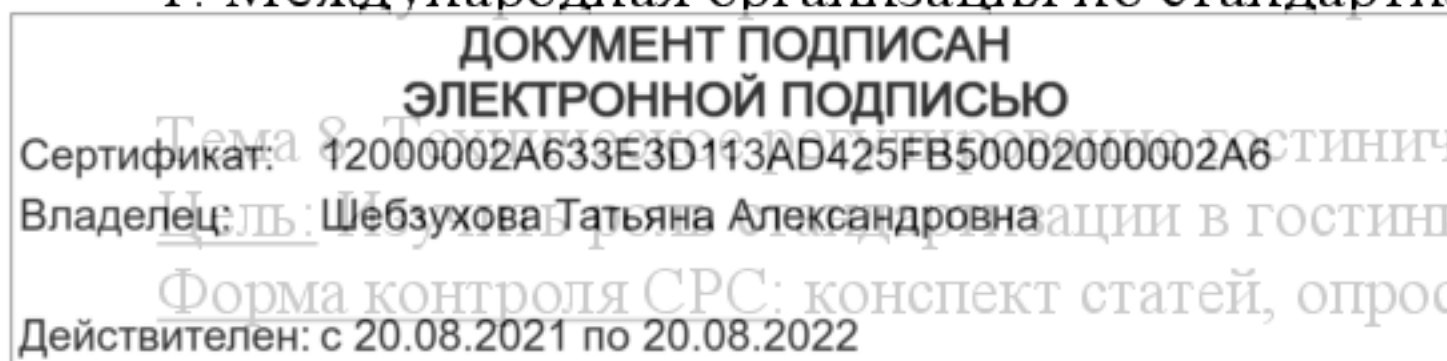
1) подготовка к практическому занятию;

2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Международная организация по стандартизации (ИСО).



Тема 8. Требования к качеству гостиничных услуг

Цель: Изучить требования к качеству гостиничной индустрии.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1) подготовка к практическому занятию;

2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

Методы стандартизации.

Национальная (государственная) система стандартизации (ГСС).

Тема 9. Методы оценки качества услуг

Цель: Изучить стандартизацию в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1) подготовка к практическому занятию;

2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.

Национальные стандарты в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

Перспективная программа стандартизации в области услуг туризма и средств размещения.

5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках; - научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к семинарским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение

именно та литература, которая формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

Библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебнометодическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект. **Средства и технологии оценки:** собеседование.

6. Список рекомендуемой литературы

Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

1. Перечень дополнительной литературы:

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

3. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

4. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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

1. ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ ЭБС «IPRbooks»;
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022