

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛПУ»)**

Структурное подразделение Институт физико-математического образования, информационных и обслуживающих технологий

Кафедра технологий производства и профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Директор института физико-математического образования, информационных и обслуживающих технологий



Е.Е. Горбенко

2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством продукции и услуг предприятий ресторанного
бизнеса**

По направлению подготовки: 44.04.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)

Программа магистратуры – Технология и организация общественного питания

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – 1, 2 курс (2, 3 семестры / 4, 5, 6 триместры)

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки магистров по направлению подготовки 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям), и программы магистратуры Технология и организация общественного питания очной и заочной форм обучения

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 44.04.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 г. № 129 (с изменениями и дополнениями) и Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 22.09.2021 г. № 652н.

СОСТАВИТЕЛЬ (И):

доцент кафедры технологий производства и профессионального образования
ФГБОУ ВО «ЛГПУ», кандидат технических наук, доцент **Авершина Анастасия Сергеевна**

Утверждена на заседании кафедры технологий производства и профессионального образования
Института физико-математического образования, информационных и обслуживающих технологий

Протокол от «05» декабря 2023 г., № 6

Заведующий кафедрой технологий производства
и профессионального образования


Киреева Е.И.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии Института физико-математического образования, информационных и обслуживающих технологий

Протокол от «06» декабря 2023 г., № 5

Председатель учебно-методической комиссии
Института физико-математического образования,
информационных и обслуживающих
технологий


Давыскиба О.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом


Савенков В.В.

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование системы знаний, умений и приобретение компетенций в области управления качеством продукции и услуг предприятий ресторанного бизнеса.

Задачи дисциплины:

– изучение теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством ресторанных услуг; современных тенденций развития работ в области качества в сфере ресторанного бизнеса; специфики оценки качества ресторанных услуг; последовательность работ по внедрению и оценке эффективности систем управления качеством ресторанных услуг в соответствии с международными стандартами;

– освоение и овладение инструментарием оценки качества ресторанных услуг; технологией разработки и внедрения систем управления качеством в организациях ресторанного хозяйства в соответствии с требованиями международных стандартов; техникой расчета и оценки удовлетворенности потребителей услуг предприятий ресторанного бизнеса; методикой оценки результативности системы управления качеством ресторанных услуг и их улучшения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Управление качеством продукции и услуг предприятий ресторанного бизнеса» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, является дисциплиной по выбору Б1.В.ДВ.02.01.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются: **знания** базового курса основ экономики; **умения** самостоятельно изучать и понимать специальную научную литературу и нормативную документацию в отрасли общественного питания, анализировать производственные ситуации, **навыки** организации самостоятельной работы, самообразования, самосовершенствования, развития профессионального мышления.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин направления подготовки 44.03.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» (уровень бакалавриата) «Пищевые технологии», «Технология отрасли», «Технология продукции ресторанного хозяйства» и служит основой при прохождении студентами различных практик, при выполнении научно-исследовательской работы, магистерской диссертации и используются в профессиональной деятельности.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
-------------------	----------------------	--------------------------------------

Общепрофессиональные		
ОПК-8	<p>ОПК-8.1. Демонстрирует знания о понятии, структуре, функции, цели педагогической деятельности, требованиях к современному преподавателю; основах и технологиях организации учебно-профессиональной, научно-исследовательской, проектной и иной деятельности обучающихся;</p> <p>ОПК-8.2. Осуществляет поиск, анализ, интерпретацию научной информации и адаптирует ее к своей педагогической деятельности, использует профессиональные базы данных; применяет отечественный и зарубежный опыт и научные достижения в педагогической деятельности; планирует, организует и осуществляет самообразование в психолого-педагогическом направлении, в области преподаваемой дисциплины (модуля) и (или) профессиональной деятельности;</p> <p>ОПК-8.3. Владеет основами проведения научно-исследовательской работы; приемами научной и специальной устной и письменной речи; приемами педагогической рефлексии и организации рефлексивной деятельности обучающихся</p>	<p>Знает: сущность и содержание категории качества ресторанных услуг, ее составляющие; специфику оценки качества ресторанных услуг; факторы, влияющие на качество ресторанных услуг в современных условиях хозяйствования; современные подходы и принципы управления качеством ресторанными услугами.</p> <p>Умеет: четко формулировать цели и задачи работ по управлению качеством ресторанных услуг; выявлять и формулировать бизнес-процессы предприятий ресторанного бизнеса; оценивать и анализировать качество ресторанных услуг; создавать конкурентоспособную модель управления предприятиями ресторанного бизнеса ориентированные на высокое качество и максимальное удовлетворение требований потребителей ресторанных услуг.</p> <p>Владеет: инструментарием оценки качества ресторанных услуг; технологией разработки и внедрения систем управления качеством в организациях ресторанного бизнеса в соответствии с требованиями международных стандартов.</p>
Профессиональные		
ПК-1	<p>ПК-1.1. Знает психолого-педагогические основы и современные образовательные технологии профессионального образования (обучения предмету), включая технологии электронного и дистанционного обучения;</p>	<p>Знает: преимущества применения международных стандартов ИСО 9000 и 22000; последовательность работ по разработке и</p>

	<p>особенности организации образовательного процесса по программам ВО и ДПП; современное состояние области знаний и (или) профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным курсам, дисциплинам (модулям); основы законодательства Российской Федерации об образовании и локальные нормативные акты, регламентирующие организацию образовательного процесса; педагогические, психологические и методические основы развития мотивации, организации и контроля учебной деятельности на занятиях различного вида;</p> <p>ПК-1.2. Уметь использовать педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся; создавать на занятиях проблемно ориентированную образовательную среду, обеспечивающую формирование у обучающихся компетенций, предусмотренных ФГОС и(или) образовательными стандартами, установленными образовательной организацией, и(или) образовательной программой; разрабатывать мероприятия по модернизации материально-технической базы учебного кабинета (лаборатории, иного учебного помещения), выбирать учебное оборудование;</p> <p>ПК-1.3. Владеть методикой применения технических средств обучения, информационных и коммуникационных технологий, электронных образовательных и информационных ресурсов, дистанционных образовательных технологий и электронного обучения</p>	<p>внедрению систем управления качеством в организациях сферы ресторанного хозяйства; содержание и порядок работ по стандартизации и сертификации ресторанных услуг и систем.</p> <p>Умеет: разрабатывать планы работ по разработке и внедрению системы качества в организациях ресторанного бизнеса; составлять основные документы системы менеджмента качества; проводить оценку и анализ эффективности функционирования системы управления качеством; разрабатывать меры по повышению качества ресторанных услуг и улучшению системы управления качеством на предприятиях ресторанного бизнеса.</p> <p>Владеет: техникой расчета и оценки удовлетворенности потребителей услуг предприятий ресторанного бизнеса; методикой оценки результативности системы управления качеством ресторанных услуг и их улучшения.</p>
--	---	--

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины	216 (6 з.е.)	216 (6 з.е.)
Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов), в том числе:	84	24
Лекции	16	8
Семинарские занятия	—	—
Практические занятия	68	16
Лабораторные работы	—	—

Курсовая работа / курсовой проект	–	–
Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.)	–	–
Самостоятельная работа студента (всего часов)	101	176
Форма аттестации	31 Зачет, экзамен	16 Зачет, экзамен

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Тема 1. Введение. Объект, предмет, задачи и основные понятия дисциплины «Управление качеством продукции и услуг предприятий ресторанного бизнеса»

Качество – фактор успеха в условиях социально-ориентированной рыночной экономики. Причины и факторы, обуславливающие неизбежность и необходимость повышения качества услуг и создания новых систем управления качеством в современных условиях. Экономические аспекты качества. Предпосылки и необходимость изучения дисциплины в современных условиях хозяйствования. Цели и задачи дисциплины. Место дисциплины в учебном процессе.

Тема 2. Эволюция методических подходов к исследованию качества на предприятиях ресторанного бизнеса (общественного питания)

Качество как объект управления. Механизм управления качеством на предприятиях ресторанного хозяйства. Этапы развития управления качеством в XX-XXI столетиях. Современная философия управления качеством. Развитие систем управления качеством. Учения об истории возникновения и становления Всеобщего управления качеством: научный менеджмент (Тейлор, Вебер, Файоль), школа человеческих ресурсов (бихевиористические науки) (Маслоу, Мак-Грегор), системные подходы, всеобщее управление качеством Д. Кросби, Исикава). Обзор систем управления качеством советского периода. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП). Горьковская система «Качество, надежность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ). Львовская система бездефектного труда (СБТ). Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса двигателей (НОРМ). Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Принципы и подходы к управлению качеством в Японии. Кружки качества. Управление качеством товаров и услуг в США. Развитие управления качеством в Европе, специфика и особенности работ по обеспечению качества товаров и услуг. Тенденции развития управления качеством в России. Проблемы управления качеством товаров, услуг и организации в целом и пути их решения.

Тема 3. Международные стандарты в области управления качеством

Международные стандарты ИСО серии 9000 в области управления качеством. История возникновения международных стандартов ИСО серии 9000, их назначение, порядок разработки, состав и структура. Краткая характеристика стандартов. Основные термины и определения в области качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000.

Анализ определений и основные терминов: качество, обеспечение качества, управление качеством, система качества, петля и спираль качества. Особенности стандартов ИСО 9001 :2000, 9004:2000, 19011 :2000, их характеристика. Система управления безопасностью продуктов (НАССР). Основные принципы применения стандартов ИСО 22000. Преимущества применения системы НАССР. Семейство стандартов ИСО 22000 и их характеристика.

Тема 4. Управление качеством ресторанных услуг в обеспечении конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса

Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России и за рубежом. Качество, как фактор потребительской привлекательности ресторанных услуг. Понятие и категории качества ресторанных услуг. Модели качества услуг. Взаимосвязь «ожидаемого качества» и «воспринятого качества» ресторанных услуг потребителями. Разрывы между категориями качества ресторанных услуг. Факторы, определяющие качество ресторанных услуг в современных условиях хозяйствования. Проблемы в области качества ресторанных услуг. Сущность и особенности управления качеством ресторанных услуг. Современные подходы к управлению качеством ресторанных услуг. Механизм государственного регулирования, управления и менеджмента качества в России. Стандартизация и сертификация в сфере ресторанного бизнеса. Международная сертификация и сертификация предприятий и организаций ресторанного бизнеса. Обоснование необходимости внедрения систем менеджмента качества в организациях и предприятиях ресторанного хозяйства.

Тема 5. Методические подходы к оценке качества ресторанных услуг

Причины сложности оценки качества ресторанных услуг. Показатели оценки качества ресторанных услуг. Методы оценки качества ресторанных услуг. Современные подходы к оценке удовлетворенности потребителей ресторанных услуг. Факторы, влияющие на ее уровень, их связь с бизнес-процессами предприятий ресторанного бизнеса. Комплексная методика оценки и улучшения качества ресторанных услуг.

Тема 6. Система менеджмента качества как основной механизм гарантии качества ресторанных услуг

Роль системы менеджмента качества для предприятий сферы ресторанного бизнеса. Влияние системы управления качеством на результативность деятельности предприятий общественного питания. Разработка и внедрение систем управления качеством ресторанных услуг на основе стандартов ИСО 9000. Цели, задачи и функции системы качества. Структурные элементы системы менеджмента качества в соответствии с ИСО 9000:2000. Принципы и требования, предъявляемые к системе менеджмента качества в соответствии с ИСО 9000:2000. Причины разработки систем качества. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций ИСО 9000:2000. Состав нормативной документации системы качества. Методические подходы к реализации концепции управления качеством ресторанных услуг на основе международных стандартов ИСО 22000

(НАССР). Системы обеспечения безопасности пищевой продукции: сущность, элементы, принципы и методы НАССР. Семейство стандартов ИСО 22000. Выгоды от внедрения стандартов ИСО 22000 (НАССР).

Тема 7. Формирование системы управления качеством организациями сферы ресторанных услуг

Механизм управления качеством ресторанных услуг на основе международных стандартов. Элементы системы управления качеством ресторанных услуг (организационная структура, методики, процессы, ресурсы). Определение структуры системы управления качеством ресторанных услуг и связей между ее элементами. Состав, содержание и характеристика функций управления качеством: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений в области качества и их реализация, взаимодействие с внешней средой. Показатели планирования качества. Статистические методы контроля качества: диаграмма Парето, гистограмма, контрольная карта, причинно-следственная диаграмма. Политика качества предприятий ресторанного бизнеса. Состав и структура процессов системы управления качеством предприятий ресторанного хозяйства. Модель организационного обеспечения системы управления качеством ресторанных услуг. Методика оценки результативности системы управления качеством ресторанных услуг и их улучшения.

Тема 8. Обеспечение функционирования систем управления качеством ресторанных услуг

Роль и задачи службы управления качеством. Типовая структура службы качества. Условия эффективного функционирования систем качества. Проверки систем качества и методики их организации и проведения. Виды проверок эффективности функционирования систем качества: внутренние, второй и третьей сторонами; их характеристика. Критерии оценки функционирования систем качества. Методика изучения и анализа эффективности организации и функционирования системы качества. Пути совершенствования систем качества.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Введение. Объект, предмет, задачи и основные понятия дисциплины «Управление качеством продукции и услуг предприятий ресторанного бизнеса»	2	2
2	Тема 2. Эволюция методических подходов к исследованию качества на предприятиях ресторанного бизнеса (общественного питания)	2	
3	Тема 3. Международные стандарты в области управления качеством	2	2
4	Тема 4. Управление качеством ресторанных услуг в обеспечении конкурентоспособности	2	

	предприятий ресторанного бизнеса		
5	Тема 5. Методические подходы к оценке качества ресторанных услуг	2	2
6	Тема 6. Система менеджмента качества как основной механизм гарантии качества ресторанных услуг	2	
7	Тема 7. Формирование системы управления качеством организациями сферы ресторанных услуг	2	2
8	Тема 8. Обеспечение функционирования систем управления качеством ресторанных услуг	2	
Итого за курс:		16	8

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Введение. Объект, предмет, задачи и основные понятия дисциплины «Управление качеством продукции и услуг предприятий ресторанного бизнеса»	2	-
2	Тема 2. Эволюция методических подходов к исследованию качества на предприятиях ресторанного бизнеса (общественного питания)	6	2
3	Тема 3. Международные стандарты в области управления качеством	12	2
4	Тема 4. Управление качеством ресторанных услуг в обеспечении конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса	14	4
5	Тема 5. Методические подходы к оценке качества ресторанных услуг	8	2
6	Тема 6. Система менеджмента качества как основной механизм гарантии качества ресторанных услуг	8	2
7	Тема 7. Формирование системы управления качеством организациями сферы ресторанных услуг	8	2
8	Тема 8. Обеспечение функционирования систем управления качеством ресторанных услуг	10	2
Итого за курс:		68	16

4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены).

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Введение. Объект, предмет, задачи и основные понятия дисциплины «Управление качеством продукции и услуг	Закрепление материала лекций, самостоятельное изучение материала, подготовка к	4	16

	предприятий ресторанного бизнеса»	практическим занятиям		
2	Тема 2. Эволюция методических подходов к исследованию качества на предприятиях ресторанного бизнеса (общественного питания)	Закрепление материала лекций, самостоятельное изучение материала, подготовка к практическим занятиям	10	16
3	Тема 3. Международные стандарты в области управления качеством	Закрепление материала лекций, самостоятельное изучение материала, подготовка к практическим занятиям	24	30
4	Тема 4. Управление качеством ресторанных услуг в обеспечении конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса	Закрепление материала лекций, самостоятельное изучение материала, подготовка к практическим занятиям	24	30
5	Тема 5. Методические подходы к оценке качества ресторанных услуг	Закрепление материала лекций, самостоятельное изучение материала, подготовка к практическим занятиям	9	20
6	Тема 6. Система менеджмента качества как основной механизм гарантии качества ресторанных услуг	Закрепление материала лекций, самостоятельное изучение материала, подготовка к практическим занятиям	10	20
7	Тема 7. Формирование системы управления качеством организациями сферы ресторанных услуг	Закрепление материала лекций, самостоятельное изучение материала, подготовка к практическим занятиям	10	20
8	Тема 8. Обеспечение функционирования систем управления качеством ресторанных услуг	Закрепление материала лекций, самостоятельное изучение материала, подготовка к практическим занятиям	10	24
Итого за курс:			101	176
	Зачет	Подготовка к зачету	4	4
	Экзамен	Подготовка к экзамену	27	12

4.7. Курсовые работы (не предусмотрены).

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

«Мозговой штурм» (мозговая атака) – широко применяемый способ продуцирования новых идей для решения научных и практических проблем. Его цель – организация коллективной мыслительной деятельности по поиску нетрадиционных путей решения проблем.

«Деловая игра» – метод имитации ситуаций, моделирующих профессиональную или иную деятельность путем игры, по заданным правилам. Достижение цели происходит путем принятия групповых и индивидуальных решений.

«Круглый стол» – это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии.

«Кейс-метод» (кейсовый метод) – метод анализа конкретных ситуаций, который научит студентов работать с большим количеством информационного материала (сортировать его, выделять главное, пользоваться знаниями для решения конкретных задач.

«Ролевой тренинг» является одним из наиболее эффективных методов активного обучения. Более простой, чем другие игровые методы, он требует значительно меньших затрат времени и сил на разработку и проведение занятий. Тренинг в обучении – это многократные тренировки обучаемых с целью отработки у них необходимых навыков и умений, а также важнейших профессиональных качеств.

«Проблемное обучение» – такая форма, в которой процесс познания учащихся приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Успешность проблемного обучения обеспечивается совместными усилиями преподавателя и обучаемых. Основная задача педагога – не столько передать информацию, сколько приобщить слушателей к объективным противоречиям развития научного знания и способам их разрешения. В сотрудничестве с преподавателем учащиеся «открывают» для себя новые знания, постигают теоретические особенности отдельной науки.

«Информационные технологии» – использование при проведении теоретических занятий мультимедийных лекций в программе Microsoft PowerPoint; использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект к каждой лекции размещается в социальной сети «ВКонтакте» на страничке преподавателя).

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины.

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине в различных формах: написание рефератов, доклады, подготовленные студентами, по основным темам курса, выполнение

практических заданий, тестовые задания, зачетные и экзаменационные вопросы.

Промежуточный контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного зачета и экзамена (включает в себя ответы на теоретические вопросы, подкрепляемые примерами из практики, выполнением практических заданий).

Система оценивания учебных достижений студентов, оценочных средств представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (приложении).

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Акулич И.Л. Управление развитием ресторанным предприятием : Стратегический менеджмент, инновации, инвестиции, цены / И.Л. Акулич. – М.: Дашков и К, 2011. – 380 с.

2. Валеви́ч Р.П. Управление качеством товаров и услуг. Учебное пособие. / Р.П. Валеви́ч, О.Б. Пароля. – Минск: БГЭУ, 2008. – 301 с.

3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании. Учебное пособие / А.Т. Васюкова, В.И. Пивоваров, К.В. Пивоваров. – М.: Дашков и К, 2010. – 328 с.

4. Герасимов Б.И. Управление качеством. Резервы и механизмы. Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.

5. Дунченко Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности. Учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. – М.: Дашков и К, 2014. – 212 с.

6. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания. Учебник / И.В. Сурков [и др.] ; ред. В.М. Позняковский. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Инфра-М, 2014. – 336 с.

б) дополнительная литература:

1. Беляев С.Ю. Управление качеством. Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро – М.: Омега-Л, 2013. – 384 с.

2. Бердяга Е. Стандарты обслуживания в ресторане /Е. Бердяга. – М.: Ресторанные ведомости, 2008. – 64 с.

3. Быстров С.А. Экономика и организация ресторанного бизнеса: учеб. пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, 2011. – 463 с.

4. Горенбургов М.А. Экономика ресторанного бизнеса. Учебное пособие / М.А. Горенбургов, М.М. Хайкин. – М.: Academia, 2012. – 240 с.

5. Ефимов В. Средства и методы управления качеством. Учебное пособие / В. Ефимов. – М.: КноРус, 2014. – 232 с.

6. Кабушкин Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов /Н. Кабушкин. – М.: Кнорус, 2013. – 416 с.

7. Ляндау Ю.В. Ресторанный бизнес: инновации и менеджмент : учеб. пособие / Ю.В. Ляндау, М.А. Пономарев, И.В. Расторгуева. – М.: Триада, 2010. – 87 с.

8. Мыльникова Е.В. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса // Экономика и предпринимательство. – 2013. – № 2. – с. 213–218.

9. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса / В.Г. Федцов; Ин-т рус. предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей ресторанного бизнеса. – 3-е изд. – М.: Дашков и К°, 2014. – 247 с.

в) Интернет-ресурсы:

1. Термины и определения в области пищевой и перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]: справочник/ Т.Н. Иванова [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 392 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5615>. – ЭБС «IPRbooks»

2. Васюкова, А.Т. Технология продукции общественного питания : учебник / А.Т. Васюкова, А.А. Славянский, Д.А. Куликов ; под ред. А.Т. Васюковой. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 496 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Библиогр.: с. 477 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495839&sr=1

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторное оснащение: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Лекционные занятия: мультимедийная аудитория: компьютер мультимедиа с прикладным программным обеспечением: проектор, колонки, программа для просмотра видео файлов, система видеомонтажа, электронные презентации по темам дисциплины.

Практические занятия: презентационная техника (компьютер, проектор, экран), банк профессионально-педагогических задач.

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение: программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google», «Chrome»); программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»); программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

Преподавание дисциплины предусматривает доступ обучающихся к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета, которая обеспечивает возможность доступа обучающихся к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]