**СЕРВИС НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА**

Учебный план № 3898

ИФКСиМП.161.62.2013

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код ООП**  | **Направление/****Специальность** | **Профиль/Программа магистратуры/****Специализация** | **Код дисциплины по учебному плану** |
| 100100.62-04-2011 | Сервис | Социально-культурный сервис | Б.3.27.2 |

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Ученая степень,** **ученое звание** | **Должность** | **Кафедра** | **Подпись** |
| 1 | Голубева Татьяна Брониславовна | К.т.н., доцент | доцент | Сервиса и туризма |  |
| 2 | Сервиса и туризма[Выпускающая кафедра]\* | 08.11.2013 | 11 | Н.Б. Серова |  |

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ Рекомендуемая литература

### *Основная литература*

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992. № 2300-ФЗ
2. ГОСТ Р 50460-92. Услуги населению. Термины и определения. Дата введения 01.07.1994.
3. ГОСТ Р 50644-2009. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. Дата введения 01.07.2009.
4. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Дата введения 01.07.2001.
5. ГОСТ 50647-94. Общественное питание. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения.
7. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские услуги. Общие требования.
8. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
9. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Утверждено приказом Минэкономразвития РФ от 21.06.2003. № 197.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (утв. постановлением Правительства от 25. 04. 1997 № 490).
11. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2012. – 224 с.
12. Арифуллин М.В. Пути повышения эффективности гостиничных услуг: монография / М.В. Арифуллин. – М.: Изд-во «МАТГР», 2010. – 180 с.
13. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Г.А. Бондаренко. – М.: Новое знание, 2008. – 365 с.
14. Жуков А.А., Дерябина С.О. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник. – М.: Академия, 2012. – 208 с.
15. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнееева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2012. -272 с.
16. Крюков Р. В. Ресторанное дело: конспект лекций : [пособие для подготовки к экзаменам]/ Р. В. Крюков. - М.: А-Приор, 2009.
17. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие / А.С. Кусков. – М.: ИТК Дашков и К, 2008. 328 с.
18. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учебное пособие . – М.: Академия, 2012. – 384 с.
19. Скобельцына А. С. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Туризм" / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - М. : Академия, 2012. - 192 с.
20. Старова Н.В. Техника и технологии в социально-культурном сервисе и туризме / Н.В. Старова. - Астрахань : Изд-во АГТУ, 2009. - 152 с.
21. Технологии и методы оздоровительного сервиса : учеб. пособие для студен-тов вузов, обучающихся по специальности 101103 «Социал.-культур. Сервис и туризм» специализация «Культур.-валеолог. сервис» / под ред. Е. А. Сигиды. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 190 с.
22. Третьякова Т.Н. Основы курортного дела: учебное пособие . – М.: Академия, 2012. – 288 с.
23. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство / Дж.Р. Уокер. - М.: ЮНИТИДАНА, 2008. 736 с.

### *Дополнительная литература*

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приёма и размещения: учебник. – М.: Академия, 2012. – 288 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. –Киев: ВИРА-Р, 2002.- 252 с.
3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.
4. Барышева Н., Тарарина Л. Отель > гость. Практические рекомендации по содержанию отеля / Н. Барышева, Л. Тарарина. – М.: Аркаим, 2007. – 176 с.
5. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания: учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования/ М. И. Белошапка. - М.: Академия, 2006.- 224 с.
6. Богушева И.В. Бары и рестораны. Искусство обслуживания: учебное пособие / И.В. Богушева. – М.: Феникс, 2001. – 209 с.
7. Болгов И.В., Агарков А.П. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник. – М.: Академия, 2012. – 288 с.
8. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Р.А. Браймер. - М.: Аспект Пресс, 1995. - 564 с.
9. Ветитнев А.М. Курортное дело: учебное пособие / А.М. Ветитнев, Л.Б. Журавлёва. – М.: КНОРУС, 2006. – 428 с.
10. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебное пособие/ Ю. Ф. Волков. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. – 384 с.
11. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы (гостиницы): учебник. – М.: Академия, 2012. – 272 с.
12. Глушанок Т.М., Хуусконен Н. М. Практика экскурсионной деятельности. – СПб.: Герда, 2006. – 208 с.
13. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок.- М.: Финансы и статистика, 2003.

# Долженко Г.П. Экскурсионное дело М., Ростов н\Д: МарТ, 2005. - 272 с.

1. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие / М. А. Ехина. - М.: Академия, 2008.
2. Кафе, бары, рестораны. Лучшие проекты мира / ред. И. Леонтьева. – М.: [Издательство Антона Жигульского](http://www.ozon.ru/context/detail/id/3037909/), 2007. - 256 с.
3. Кусков А.С. Менеджмент транспортных услуг: Железнодорож. и воздуш. перевозки. Речные и морские круизы / А.С. Кусков, О.В. Понукалина, Т.Н. Одинцова. - Саратов : Сарат. гос. техн. ун-т, 2003. - 99 с.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для начального профессионального образования / И.Ю. Ляпина. – М.: Академия, 2008. – 208 с.
5. Новиков В.С. Инновации в туризме: учебное пособие / В. С. Новиков. – М.: Академия, 2012 – 208 с.
6. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие/ Е. С. Оробейко, Н. Г. Шредер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2006.
7. Рубцов А.Е. Техника и технология транспорта в туризме. Учебное пособие. СПб.: изд. СПбГИЭУ, 2006.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учебное пособие / В.П. Скараманга. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.
9. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"/ С. С. Скобкин. - М.: Магистр, 2010. - 493 с.
10. Сухов Р.И. Организация работы туристического агентства. Туризм и Сервис: учеб. пособие / Р. И. Сухов. М.: Икц Март, Ростов н/Д: Издательский центр «Март», 2007.- 144 с.
11. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Форум, 2007.
12. Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности: учебное пособие / Н.М. Хуусконен, Т.М. Глушанок. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 208 с.
13. Периодические издания - журналы "Гостиница и ресторан: бизнес и управление", «Гостиница и ресторан: дизайн и интерьер», «Гостиничное дело», «Доходное дело», «Общепит: бизнес и искусство», «Отель», «Парад отелей», «Пять звёзд», «Ресторанные ведомости», «Ресторан. Кафе. Кофейня (Альманах)», «Ресторатор», «Современный ресторан» « Отель, ресторан, казино», «Ресторанный критик» (на Ютубе – Будни ресторанного критика»).
14. Портал про гостиничный бизнес proOTEL. <http://www.hospitality.ru/01.01.01.01/news.aspx> - для профессионалов гостиничного бизнеса

### *Методические разработки*

Не предусмотрены

## Программное обеспечение

## Не предусмотрено.

## Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Консультант-Плюс: Справочно-поисковая система для работы с нормативными документами. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

Зональная научная библиотека. Режим доступа: <http://lib.urfu.ru/>

## Электронные образовательные ресурсы

Антиплагиат. Режим доступа: <http://ustu.antiplagiat.ru>

Портал proOTEL. Режим доступа: <http://www.hospitality.ru/01.01.01.01/news.aspx>

## Фонд оценочных средств (средства контроля учебных достижений студентов и аттестационно-педагогические измерительные материалы)

В разработке