Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования –
первый проректор
_____Хагуров Т.А.
подпись
«31» мая 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.14 «ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ И КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ (РАБОТЫ) СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ»

Направление подготовки	43.03.03 «Гостиничное дело»
Профиль	Гостинично-ресторанная деятельность
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Квалификация выпускника	Бакалавр

Краснодар
2019

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным Приказом Минобрнауки №515 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47221).

Программу составила:
Максименко А.Г., доцент кафедры
международного туризма и менеджмента, канд. геогр. наук



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 10 «27» мая 2019 г.
Председатель УМК ИГГТС Филобок А.А. _____ ___



Рецензенты:
1. Арабова Е.С. – директор туристического отдела ООО «Альтаир».
2. Бекух З.А. – канд. геогр. наук, доцент, доцент кафедры физической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины…….. 4
1.1 Цель освоения дисциплины……..…..… 4
1.2 Задачи дисциплины……..….. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……..… 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….…..… 4
2 Структура и содержание дисциплины……...… 6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ……...… 6
2.2 Структура дисциплины……..……..... 7
2.3 Содержание разделов дисциплины……..…..... 8
2.3.1 Занятия лекционного типа……..…..…. 8
2.3.2 Занятия семинарского типа…….…..… 10
2.3.3 Лабораторные занятия…….……..… 11
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ…….…..... 11
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине …….……..…..… 12
3 Образовательные технологии……....…. 13
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…..... 14
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……...… 14
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 15
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……..…… 17
5.1 Основная литература……..…..... 17
5.2 Дополнительная литература……..... 17
5.3 Периодические издания…….…..... 18
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…….…... 18
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……..….. 19
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……..……..… 25
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения…….…..…. 25
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем…….. 25
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...…… 26

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины «**Технологическая документация и качество продукции (работы) службы питания в гостиничных комплексах**» – формирование системы знаний и навыков осуществления контроля качества продукции (работы) службы питания в гостиничных комплексах.

1.2 Задачи дисциплины:

– изучить процесс технического регулирования продукции (работы) службы питания;

– рассмотреть нормативную документацию предприятий общественного питания;

– изучить техническую документацию в общественном питании;

– овладеть процессом управления качеством, используя научные основы управления качеством продукции;

– рассмотреть вопросы качества продукции (работы) и факторы его формирующие;

– рассмотреть процессы производственного контроля качества продукции (работы) общественного питания;

– овладеть подходами в установлении последовательности процедур контроля правильности проведения технологического процесса;

– изучить процессы соблюдения критериев качества и безопасности услуг общественного питания.

1.3 Место дисциплины в структуре учебного плана.

Дисциплина «**Технологическая документация и качество продукции (работы) службы питания в гостиничных комплексах**» относится к обязательной части в Блоке 1. Дисциплины (модули) учебного плана.

Необходимость включения дисциплины «**Технологическая документация и качество продукции (работы) службы питания в гостиничных комплексах**» в учебный план вызвана тем, что будущим сотрудникам гостиничных комплексов необходимы знания основных технологических нормативов производства продукции и услуг службы питания и навыки их использования в процессе производства и предоставления услуг питания гостинично-ресторанных комплексов.

Изучение дисциплины «**Технологическая документация и качество продукции (работы) службы питания в гостиничных комплексах**» базируется на довузовской подготовке в области экономики и обществознания и изучении дисциплин «Технологии предоставления услуг питания», «Организация деятельности предприятий питания».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Технологическая документация и качество продукции (работы) службы питания в гостиничных комплексах».

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Технологическая документация и качество продукции (работы) службы питания в гостиничных комплексах»

№ п.п.	Индекс компе-тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	– особенности и процесс технического регулирования продукции (работы) службы питания; – вопросы качества продукции (работы) и факторы его формирующие; – процессы соблюдения критериев качества и безопасности услуг общественного питания.	– использовать техническую документацию в общественном питании; – организовать процессы производственного контроля качества продукции (работы) общественного питания; – пользоваться подходами в установлении последовательности процедур контроля правильности проведения технологического процесса;	– нормативной документацией предприятий общественного питания; – процессом управления качеством, с использованием научных основ управления качеством продукции

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (*для студентов ЗФО)*

Вид учебной работы		Всего часов	Курс (часы)
			3
Контактная работа, в том числе:		**12,2**	**12,2**
Аудиторные занятия (всего):		**12**	**12**
Занятия лекционного типа		6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		6	6
Иная контактная работа:		**0,2**	**0,2**
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		**91,8**	**91,8**
Проработка учебного (теоретического) материала		40	40
Подготовка к текущему контролю и др.		51,8	51,8
Курсовая работа (подготовка и написание)		-	-
Контроль:		**4**	**-**
Подготовка к экзамену		-	-
Общая трудоемкость	**час.**	**108**	**108**
	в том числе контактная работа	**12,2**	**12,2**
	зач. ед	**3**	**3**

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Техническое регулирование продукции (работы) службы питания. Нормативная документация предприятий общественного питания	18	2	-	16
2	Управление качеством. Научные основы управления качеством продукции	18	-	2	16
3	Техническая документация в общественном питании	18	2	-	16
4	Качество продукции (работы) и факторы его формирующие	18	-	2	16
5	Производственный контроль качества продукции (работы) общественного питания. Контроль правильности проведения технологического процесса.	18	2	-	16
6	Качество и безопасность услуг общественного питания.	13,8	-	2	11,8
	Итого по дисциплине:		**6**	**6**	**91,8**

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Техническое регулирование продукции (работы) службы питания. Нормативная документация предприятий общественного питания	Принципы технического регулирования. Основная нормативная документация. Порядок разработки, рассмотрения и утверждения стандартов предприятия.	У
2	Управление качеством. Научные основы управления качеством продукции	Качество как объект управления. Процессы управления качеством. Функции и субъекты управления качеством. Организация контроля производства и качества продуктов. Структура контрольных органов. Методы управления качеством. Совершенствование систем управления качеством. Схема контроля производства продукции и порядок ее разработки.	-
3	Техническая документация в общественном питании	Технологические нормативы. Порядок разработки технических условий. Порядок разработки технико-технологических карт на блюда и кулинарные изделия.	У, Л
4	Качество продукции (работы) и факторы его формирующие	Качество продукции: понятийно-терминологический аппарат в области качества. Свойства и показатели качества продукции, их характеристика. Методы определения показателей качества продукции. Формирование качества продукции.	-
5	Производственный контроль качества продукции (работы) общественного питания. Контроль правильности проведения технологического процесса.	Методы, применяемые в санитарно-гигиенических исследованиях. Органолептический анализ качества продукции. Терминология, методика и порядок проведения органолептической оценки качества. Лабораторный контроль: физико-химические методы контроля качества кулинарной продукции.	У
6	Качество и безопасность услуг общественного питания.	Понятие услуг, особенности и классификация услуг общественного питания. Показатели качества и безопасности услуг общественного питания. Методы и методики оценки качества услуг общественного питания. Измерение удовлетворенности потребителей и оценка качества услуг общественного питания. Особенности обеспечения качества услуг	-

		общественного питания.	
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Техническое регулирование продукции (работы) службы питания. Нормативная документация предприятий общественного питания	Принципы технического регулирования. Основная нормативная документация. Порядок разработки, рассмотрения и утверждения стандартов предприятия.	-
2	Управление качеством. Научные основы управления качеством продукции	Качество как объект управления. Процессы управления качеством. Функции и субъекты управления качеством. Организация контроля производства и качества продуктов. Структура контрольных органов. Методы управления качеством. Совершенствование систем управления качеством. Схема контроля производства продукции и порядок ее разработки.	ПЗ
3	Техническая документация в общественном питании	Технологические нормативы. Порядок разработки технических условий. Порядок разработки технико-технологических карт на блюда и кулинарные изделия.	-
4	Качество продукции (работы) и факторы его формирующие	Качество продукции: понятийно-терминологический аппарат в области качества. Свойства и показатели качества продукции, их характеристика. Методы определения показателей качества продукции. Формирование качества продукции.	ПЗ
5	Производственный контроль качества продукции (работы) общественного питания. Контроль правильности проведения технологического процесса.	Методы, применяемые в санитарно-гигиенических исследованиях. Органолептический анализ качества продукции. Терминология, методика и порядок проведения органолептической оценки качества. Лабораторный контроль: физико-химические методы контроля качества кулинарной продукции.	-
6	Качество и безопасность услуг общественного питания.	Понятие услуг, особенности и классификация услуг общественного питания. Показатели качества и безопасности услуг общественного питания. Методы и методики оценки качества услуг общественного питания. Измерение удовлетворенности потребителей и оценка качества услуг общественного питания. Особенности обеспечения качества услуг общественного питания.	ПЗ
Примечание: ПЗ – практическое задание			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технологическая документация и качество продукции (работы) службы питания в гостиничных комплексах»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Техническое регулирование продукции (работы) службы питания. Нормативная документация предприятий общественного питания	1. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: ИНФРА-М: Магистр, 2013. (в библиотеке КубГУ 40 экз.). 2. Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании. Н., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228955&sr=1
2	Управление качеством. Научные основы управления качеством продукции	1. Лихолетов В.В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания. СПб., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225939&sr=1. 2. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2017. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3.
3	Техническая документация в общественном питании	Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании. Н., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228955&sr=1.
4	Качество продукции (работы) и факторы его формирующие	Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании. Н., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228955&sr=1.
5	Производственный контроль качества продукции (работы) общественного питания. Контроль правильности проведения технологического процесса.	Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2017. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3.
6	Качество и безопасность услуг общественного питания.	Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании. Н., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228955&sr=1.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа,

– в форме аудиофайла,

– в печатной форме на языке Брайля.
Для лиц с нарушениями слуха:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос). Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Курс	**Вид занятия (Л, С)**	**Используемые интерактивные образовательные технологии**	**Количество часов**
			ЗФО
3	*Л*	лекция-дискуссия* 1. Техническая документация в общественном питании.	*2*
Итого:			*2*

***Лекция-дискуссия –** один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Примеры тем для проведения лекции-дискуссии.

Лекция-дискуссия № 1. Тема: «Техническая документация в общественном питании**»:**
Технологические нормативы.
Порядок разработки технических условий.
Порядок разработки технико-технологических карт на блюда и кулинарные изделия.

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция № 1. Тема «Управление качеством. Научные основы управления качеством продукции»:

1. Качество как объект управления.
2. Процессы управления качеством.
3. Функции и субъекты управления качеством.
4. Организация контроля производства и качества продуктов.
5. Структура контрольных органов.
6. Методы управления качеством.
7. Совершенствование систем управления качеством.
8. Схема контроля производства продукции и порядок ее разработки.

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Примеры заданий для выполнения практических заданий.

Тема практического задания №1: «Техническое регулирование продукции (работы) службы питания. Нормативная документация предприятий общественного питания».

Студент должен выполнить практическое задание, знать содержание и уметь объяснить использование нормативных документов, которыми руководствуется при его выполнении.

Практическое задание №2. Документы для контроля качества продукции (работы) службы питания.

1. Принципы технического регулирования. Технические условия: структура, содержание. Пример документа

2. Основная нормативная документация. Структура, содержание, пример документов.

3. Порядок разработки, рассмотрения и утверждения стандартов предприятия: структура, содержание. Пример документа.

Форма представления: запись в тетради, устный ответ (возможно презентация), защита позиций своего сообщения.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачету.

1. Принципы технического регулирования.
2. Основная нормативная документация.
3. Порядок разработки, рассмотрения и утверждения стандартов предприятия.
4. Качество как объект управления.
5. Процессы управления качеством.
6. Функции и субъекты управления качеством.
7. Организация контроля производства и качества продуктов.
8. Структура контрольных органов.
9. Методы управления качеством.
10. Совершенствование систем управления качеством.
11. Схема контроля производства продукции и порядок ее разработки.
12. Технологические нормативы.
13. Порядок разработки технических условий.
14. Порядок разработки технико-технологических карт на блюда и кулинарные изделия.
15. Качество продукции: понятийно-терминологический аппарат в области качества.
16. Свойства и показатели качества продукции, их характеристика.
17. Методы определения показателей качества продукции.
18. Формирование качества продукции.
19. Методы, применяемые в санитарно-гигиенических исследованиях.
20. Органолептический анализ качества продукции.
21. Терминология, методика и порядок проведения органолептической оценки качества.
22. Лабораторный контроль: физико-химические методы контроля качества кулинарной продукции.
23. Понятие услуг, особенности и классификация услуг общественного питания.
24. Показатели качества и безопасности услуг общественного питания.
25. Методы и методики оценки качества услуг общественного питания.
26. Измерение удовлетворенности потребителей и оценка качества услуг общественного питания.
27. Особенности обеспечения качества услуг общественного питания.

Методические рекомендации для подготовки к зачету.

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными материалами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением ключевых понятий в области связей с общественностью. Также на занятиях будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете.

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводиться в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор

может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка ***«зачтено»*** ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка ***«не зачтено»*** ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: ИНФРА-М: Магистр, 2013. (в библиотеке КубГУ 40 экз.).

2. Лихолетов В.В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания. СПб., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225939&sr=1.

3. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2017. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3.

4. Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании. Н., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228955&sr=1.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Лань» и «Юрайт».*

Учебники из ЭБС «Лань»:

1. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Кнорус, 2013. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://e.lanbook.com/book/53292#authors.

Учебники из ЭБС «Юрайт»:

1. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2017. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3.

5.2 Дополнительная литература:

1. Никифорова Т.А. Оборудование для предприятий общественного питания: учебное пособие / Т.А. Никифорова, Д.А. Куликов, С. Пономарев. - Оренбург : ОГУ, 2012. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259287.

2. Организация производства и логистика предприятий общественного питания: учебное пособие / Н.С. Родионова, Я.П. Домбровская, А.А. Дерканосова, Е.В. Белокурова. - Воронеж: ВГУ, 2016. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482026.

3. Тимофеенко П.М. Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания. – М.: Лаборатория книги, 2012. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139641.

4. Чаблин Б.В. Оборудование предприятий общественного питания: учебник / Б.В. Чаблин, И.А. Евдокимов. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429517.

5. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: http://docs.cntd.ru/

5.3 Периодические издания:

- Российская туристская газета;
- Журнал «Ресторановедъ» http://restoranoved.ru/.
- Журнал «Ресторанный бизнес»;
- Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт. URL: www.ratanews.ru.
- Журнал «Современный отель». URL: http://hotelexecutive.ru.

– Журнал «Туринфо». Официальный сайт. URL: www.tourinfo.ru.
– Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление». URL: http://hospitality.ru.
– Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: http://www.tpnews.ru.

5.4 Правовые документы:

Федеральный закон «О защите прав потребителей» №2300-1 (ред. 03.07.2016 г.).

Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 №184-ФЗ.

Положение о классификации гостиниц (утверждено постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 № 158).

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

– Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – http://window.edu.ru;
– Российская Государственная Библиотека – http://rsl.ru
– Российское образование. Федеральный портал. – http://www.edu.ru;
– Университетская библиотека Online. – http://www.biblioclub.ru.
– Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – http://ecsocman.edu.ru/.
– Сайт министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края www.kurortkuban.ru/
– Сайт публикаций и научных изданий по туризму http://turlib.ru.
– Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: www.rustourunion.ru.
– Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: www.prohotel.ru.
– Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: http://www.frontdesk.ru.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучения материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу;

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины.

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Техническое регулирование продукции (работы) службы питания. Нормативная документация предприятий общественного питания	Принципы технического регулирования. Основная нормативная документация. Порядок разработки, рассмотрения и утверждения стандартов предприятия.	ПЗ
2	Управление качеством. Научные основы управления качеством продукции	Качество как объект управления. Процессы управления качеством. Функции и субъекты управления качеством. Организация контроля производства и качества продуктов. Структура контрольных органов. Методы управления качеством. Совершенствование систем управления качеством. Схема контроля производства продукции и порядок ее разработки.	ПЗ
3	Техническая документация в общественном питании	Технологические нормативы. Порядок разработки технических условий. Порядок разработки технико-технологических карт на блюда и кулинарные изделия.	ПЗ
4	Качество продукции (работы) и факторы его формирующие	Качество продукции: понятийно-терминологический аппарат в области качества. Свойства и показатели качества продукции, их характеристика. Методы определения показателей качества продукции. Формирование качества продукции.	ПЗ
5	Производственный контроль качества продукции (работы)	Методы, применяемые в санитарно-гигиенических исследованиях. Органолептический анализ качества продукции.	ПЗ

	общественного питания. Контроль правильности проведения технологического процесса.	Терминология, методика и порядок проведения органолептической оценки качества. Лабораторный контроль: физико-химические методы контроля качества кулинарной продукции.	
6	Качество и безопасность услуг общественного питания.	Понятие услуг, особенности и классификация услуг общественного питания. Показатели качества и безопасности услуг общественного питания. Методы и методики оценки качества услуг общественного питания. Измерение удовлетворенности потребителей и оценка качества услуг общественного питания. Особенности обеспечения качества услуг общественного питания.	ПЗ

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-дискуссии.

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала пишут реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка *«зачтено»* выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка *«не зачтено»* выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий и практических ситуационных задач.

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения (вычислений, расчетов, использования таблиц, справочников, номограмм). Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых задач. На практическом занятии главное – уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. При решении предложенной задачи нужно стремиться не только получить правильный ответ, но и усвоить общий метод решения подобных задач. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят отдельную тетрадь по данной учебной дисциплине.

Цель практических занятий заключается в следующем: закрепить у студентов положения теории и углубить знания предмета; выявить практическое значение теоретических положений; способствовать осмысленному усвоению студентами законодательства; научить студентов правильно пользоваться нормативными актами при решении конкретных вопросов по данной отрасли; содействовать развитию навыков самостоятельной работы; развивать умение публично выступать, полемизировать.

Рекомендуется использовать следующий порядок записи решения задачи:

- исходные данные для решения задачи (что дано);
- что требуется получить в результате решения;
- какие законы и положения должны быть применены;
- общий план (последовательность) решения;
- полученный результат и его анализ.

Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

Практические работы – это один видов активной самостоятельной работы учащихся, который проводится с применением различных методов, материалов, инструментов, приборов и других средств.

Методические правила (приемы) проведения практических занятий сводится к следующему:

- небольшая часть времени на первом занятии может быть отведена на разъяснение целей практических занятий по данному предмету. Объясняется также метод ведения занятий и сообщаются основные требования к содержанию и форме выступления студентов, которые должны содержать суждения, основанные на законе и опирающиеся на положения теории; ответы не должны быть повторениями ранее высказанных соображений, ошибочные высказывания товарищей должны исправляться и т.д.;

- в начале каждого занятия должна проверяться явка студентов, соответствующие пометки о которой вносятся преподавателем в специальный журнал. Этот учет ведется независимо от учета старостой группы. Далее выясняется, нет ли среди присутствующих неподготовленных к занятию. В соответствующих графах журнала преподаватель отмечает качество ответов каждого студента. Такой контроль дисциплинирует студентов, обязывает их регулярно готовиться к занятиям, он важен в дальнейшем для зачета.

При рассмотрении сложных задач, состоящих из нескольких частей, полезно давать решение по каждой части в отдельности, вызывая с этой целью несколько студентов;

В ходе обсуждения какой-либо задачи студент нередко по ассоциации вспоминает известный ему случай из жизни и, рассказав его, просит преподавателя разъяснить, на основании какого закона и как его нужно решить. Преподавателю нужно быстро квалифицировать этот случай и оценить его методическую пригодность к использованию на занятии.

Когда правильное решение задачи найдено и понято, преподаватель должен сделать резюме. Подводя итоги обсуждения, он объясняет, в чем состояли ошибки в ответах или выступлениях студентов, не поправленные им ранее, указывает, кто предложил правильное решение, формулирует выводы.

При недостаточности времени для развернутого рассмотрения всех задач, намеченных к занятию, следует перенести разбор нерешенных задач на очередное занятие, если это позволяют сделать тематика и график. В противном случае целесообразно в конце занятия сообщить краткое решение этих задач с указанием нормативного материала.

Нужно добиваться полных и правильных ответов. Нельзя ограничиваться приблизительным, поверхностным ответом и переходить к следующему вопросу. Не следует перебивать правильно отвечающего студента, ставя перед ним новый вопрос, пока он полностью не ответил на предыдущий. Поставив вопрос, преподаватель не должен на него отвечать сам, не попытавшись получить ответ от группы;

Критерии оценки качества практических заданий и практических ситуационных задач:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами.

3. Умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого преподавателя.

4. Стиль проведения занятия – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «преподаватель-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на занятиях – регулярно, редко, не ведут.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (http://e.lanbook.com)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (http://www.biblio-online.ru)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (https://www.book.ru)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (http://consultant.ru)
2. Web of Science (WoS) (http://apps.webofknowledge.com)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (http://www.elibrary.ru)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (https://dvs.rsl.ru)
5. КиберЛенинка (http://cyberleninka.ru)
6. «Лекториум ТВ» (http://www.lektorium.tv)
7. Национальная электронная библиотека (http://нэб.рф)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Таблица 9 – Материально-техническая база кафедры для освоения дисциплины

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Таблица 10 – Материально-техническое обеспечение аудиторного фонда кафедры

Наименование / номер / адрес аудитории	Оснащение аудитории	Программное обеспечение
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели 24 стола, 24 стула; доска учебная; проектор ViewSonic PJD5134; экран; трибуна преподавательская; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G 500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/ W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели 20 столов , 40 стульев; доска учебная; проектор Mitsubishi XD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVD RW/ Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола; 3 стула; 2 компьютера Lenovo Think Centre M53 Tiny в комплекте ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410 M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/ 15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License