

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО
 Декан факультета туризма и сервиса

DM



«28» 04 2023 г.

Давыдович А.Р.

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРАКОД

ИВ

А.В. Иваненко

«10» 04 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг
 (указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Шифр и направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

(бакалавр, магистр, и т.п., согласно лицензии)

Профиль подготовки

Гостиничная деятельность

(наименование программы бакалавриата/магистратуры/специалитета)

Форма обучения

Очная

(очная, заочная, очно-заочная)

Выпускающая кафедра

Гостиничного и ресторанного бизнеса

(название)

Кафедра-разработчик рабочей программы

Гостиничного и ресторанного бизнеса

(название)

Год набора

2023

| Семестр (ОФО,ОЗФО) Курс (ЗФО) | Трудоем- кость (час./зет.) | Лекцион. занятий, (час.) | Практич. занятий, (час.) | Лаборат. занятий, (час.) | СРС, (час.) | КР/КП | Форма промежуточного контроля (экс./зачет) |
|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------|-------|---|
| 7 | 144/4 | 18 | 36 | - | 63 | - | Экзамен (27) |
| Итого: | 144/4 | 18 | 36 | - | 63 | - | Экзамен (27) |

Сочи, 2023

Рабочая программа по дисциплине «Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг»

Рабочую программу составила:

Ердакова В.П., д.т.н., профессор кафедры Гостиничного и ресторанного бизнеса (ГирБ)



(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Заведующий кафедрой



Подпись

Сердюкова Н.К.

ФИО

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



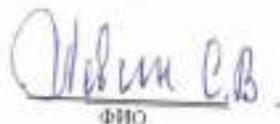
Онищенко Е.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и
методического обеспечения



подпись



ФИО

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год.

В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год.

В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг» - сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для изучения государственного регулирования стандартизации, безопасности и контроля качества работ и услуг в гостиничной сфере; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области стандартизации, безопасности, контроля качества услуг и выработке управленческих решений.

Задачи дисциплины:

- 1) рассмотреть основные теоретические положения, касающиеся понятий «стандартизация», «подтверждение соответствия», «безопасность», «лицензирование», «система качества» в гостиничной сфере;
- 2) ознакомиться с историей возникновения стандартизации и сертификации работ и услуг;
- 3) изучить особенности государственного контроля и надзора за соблюдением требований государственных стандартов;
- 4) проанализировать принципы, правила и порядок подтверждения соответствия услуг, выявить особенности добровольного и обязательного подтверждения соответствия в сфере оказания услуг;
- 5) ознакомиться с формированием законодательно-нормативной базы стандартизации и подтверждения соответствия услуг;
- 6) овладение навыками работы с законодательными актами и стандартами различных видов и категорий для решения практических задач подтверждения соответствия гостиничных услуг;
- 7) ознакомиться с принципами и этапами формирования систем качества и безопасности предоставления услуг;
- 8) рассмотреть порядок сертификации систем качества;
- 9) изучить методы оценки и контроля качества услуг.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 учебного плана.

Параллельно с данной дисциплиной, осваивается дисциплина «Гигиена и санитария предприятий индустрии гостеприимства», которая также формирует у студентов компетенции в области обеспечения безопасности при организации обслуживания туристов и эксплуатации предприятий туристско-гостиничной отрасли.

Изучение дисциплины опирается на знания, умения и навыки, приобретенные при освоении образовательной программы предыдущего уровня, а также при изучении дисциплин: Технологии гостиничной деятельности, Организация гостиничного дела.

Язык преподавания – русский.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

| Код и наименование компетенции | Дисциплины, участвующие в формировании компетенции |
|---|--|
| Общепрофессиональные компетенции | |
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Сервисная деятельность История туризма и гостеприимства Культура здорового образа жизни и здорового питания Гигиена и санитария предприятий индустрии |

| | |
|--|--|
| ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | гостеприимства Правоведение Преддипломная практика |
|--|--|

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в таблице 2.
Таблица 2 - Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенции и индикаторы их достижения | | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны: |
|--|--|--|
| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | |
| Общепрофессиональные компетенции | | |
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Знать: принципы оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: средствами оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| | ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) | Знать: основные системы качества и безопасности, используемые в сфере гостеприимства и общественного питания, принципы их построения и совершенствования Уметь: применять нормативные документы для построения систем качества и безопасности, описывать процессную модель в соответствии с отечественными и международными стандартами, определять результативность систем качества и безопасности, применяемых на предприятиях гостеприимства Владеть: навыком построения систем качества и безопасности на предприятиях сферы гостеприимства на основе принципов, заложенных в отечественных и международных стандартах, методами оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства |
| ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области | Знать: нормативно-правовую документацию, регулирующую деятельность в сфере гостеприимства Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере гостеприимства Владеть: навыками поиска и средствами обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в сфере гостеприимства и управления качеством гостиничных услуг |

| Компетенции и индикаторы их достижения | | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны: |
|--|---|---|
| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | |
| | ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права в сфере гостеприимства Уметь: соблюдать законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности в сфере гостеприимства Владеть: навыком применять законодательные акты Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности в сфере гостеприимства |
| | ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | Знать: правила документооборота в сфере оказания услуг в соответствии с нормативными требованиями Уметь: управлять документооборотом в соответствии с нормативными требованиями, установленными на предприятиях гостеприимства Владеть: навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями, установленными в сфере гостеприимства |

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

| № раздела, темы | Наименование темы дисциплины | ОФО | | | | |
|-----------------|--|-------------|---|----------------------|---------------------|-----|
| | | Всего часов | Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы | | | |
| | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС |
| 1. | Законодательное регулирование стандартизации и сертификации гостиничной деятельности | 13 | 2 | 2 | - | 9 |
| 2. | Государственная система стандартизации, в том числе: | 23 | 2 | 12 | - | 9 |
| 2.1 | Нормативная база национальной и международной стандартизации | 23 | 2 | 2 | - | 1 |
| 2.2 | Субъекты стандартизации | | | 2 | - | 1 |
| 2.3 | Нормативные документы по стандартизации: структура, особенности, уровни | | | 2 | - | 1 |
| 2.4 | Организация работ по стандартизации в гостинице | | | 2 | - | 2 |

| | | | | | | |
|-----|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 2.5 | Организация работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов | | | 2 | - | 2 |
| 2.6 | Классификация и типологизация средств размещения | | | 2 | - | 2 |
| 3. | Сертификация гостиничных услуг, в том числе: | 17 | 2 | 6 | - | 9 |
| 3.1 | Нормативные основы сертификации | 17 | 2 | 2 | - | 3 |
| 3.2 | Системы сертификации услуг в РФ | | | 2 | - | 3 |
| 3.3 | Процедура проведения сертификации услуг | | | 2 | - | 3 |
| 4. | Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий, в том числе: | 17 | 2 | 6 | - | 9 |
| 4.1 | Нормативные взаимоотношения в индустрии гостеприимства | 17 | 2 | 2 | - | 3 |
| 4.2 | Вопросы безопасности гостиничных услуг в национальных и межгосударственных стандартах | | | 2 | - | 3 |
| 4.3 | Обеспечение личной безопасности в туризме | | | 2 | - | 3 |
| 5. | Концепция всеобщего управления качеством | 13 | 2 | 2 | - | 9 |
| 6. | Обеспечение безопасности услуг, в том числе: | 19 | 4 | 6 | - | 9 |
| 6.1 | Управление качеством услуг | 7 | 2 | 2 | - | 3 |
| 6.2 | Оценка качества гостиничных услуг | 8 | 2 | 2 | - | 4 |
| 6.3 | Организация контроля качества гостиничных услуг | 4 | - | 2 | - | 2 |
| 7. | Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии, в том числе: | 15 | 4 | 2 | - | 9 |
| 7.1 | Принципы построения системы менеджмента качества гостиничного предприятия в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | 5 | 2 | - | - | 3 |
| 7.2 | Документирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия | 10 | 2 | 2 | - | 6 |
| | Экзамен | 27 | - | - | - | - |
| | ИТОГО: | 144 | 18 | 36 | - | 63 |

4.1.1 Лекционные занятия

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Краткое содержание |
|-------|--|--|
| 1 | Законодательное регулирование стандартизации и сертификации гостиничной деятельности | Законодательная и нормативная база стандартизации и сертификации гостиничной деятельности. Лицензирование гостиничной деятельности. Классификация и типологизация средств размещения. Нормативные документы, на основании которых осуществляется классификация гостиниц. |
| 2 | Государственная система стандартизации: Нормативная база национальной и международной стандартизации; Субъекты стандартизации; Нормативные документы по стандартизации: структура, особенности, уровни; Организация работ по стандартизации в гостинице; | Цели, задачи, принципы, методы стандартизации. Основные виды и категории стандартов и нормативных и законодательных документов, регулирующих оказание гостиничных услуг. |

| | | |
|-----|--|---|
| | Организация работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов; Классификация и типологизация средств размещения | |
| 3 | Сертификация гостиничных услуг: Нормативные основы сертификации; Системы сертификации услуг в РФ; Процедура проведения сертификации услуг | Сертификация гостиничных услуг. Правовые основы сертификации гостиничных услуг, права, обязанности и ответственность участников сертификации. Нормативно-правовые документы по сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация. Принципы и схемы сертификации. Государственный контроль и надзор за сертифицированными услугами. |
| 4 | Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий: Нормативные взаимоотношения в индустрии гостеприимства; Вопросы безопасности гостиничных услуг в национальных и межгосударственных стандартах; Обеспечение личной безопасности в туризме | Концепции национальной политики России в области качества продукции, работ и услуг. Основные понятия и определения в области управления качеством. Методы управления качеством. |
| 5 | Концепция всеобщего управления качеством | Базовые принципы всеобщего управления качеством. Программа Деминга, Джурана, Фейгенбаума, Кросби. Концепция всеобщего управления качеством. Системный и процессный подход. |
| 6 | Обеспечение безопасности услуг, в том числе: | |
| 6.1 | Управление качеством услуг | Принципы разработки и применения системы HACCP. Правила GMP для пищевых предприятий |
| 6.2 | Оценка качества гостиничных услуг | Принципы разработки систем экологического менеджмента в соответствии с требованиями ISO 14001. Правила ESG для устойчивого развития туризма и гостеприимства. Особенности построения интегрированных систем качества. |
| 7 | Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии, в том числе: | |
| 7.1 | Принципы построения системы менеджмента качества гостиничного предприятия в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | Краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Принципы и стадии построения систем менеджмента качества на основе ИСО 9001. Тестирование. |
| 7.2 | Документирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия | Уровни документов в соответствии с требованиями ИСО 9001, матрица ответственности, принципы разработки основных документов системы менеджмента качества 1 и 2 уровней: Политика в области качества, Миссия предприятия, Видение, Стратегия развития, Цели в области качества, Документированные процедуры |

4.1.2 Практические занятия

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Краткое содержание |
|---|--|--|
| I Законодательное регулирование стандартизации и сертификации гостиничной деятельности | | |
| 1 | Законодательное регулирование стандартизации и сертификации гостиничной деятельности | Структура и основные положения законов: ФЗ РФ «О защите прав потребителей»; ФЗ РФ «О стандартизации», ФЗ РФ «О техническом регулировании» |
| II Государственная система стандартизации, в том числе: | | |
| 2.1 | Нормативная база национальной и международной стандартизации | Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Стандарты организации: объекты стандартизации, технологии разработки. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг. Перечислите и раскройте нормативные акты, определяющие качество предоставления гостиничных услуг в РФ Международные (региональные международные) стандарты, правила, нормы и рекомендации по стандартизации. Межгосударственные стандарты. Информация о нормативных документах по стандартизации их издание и реализация. |
| 2.2 | Субъекты стандартизации | Национальные и Международные организации в области стандартизации. Комитет РФ по стандартизации. Технические комитеты по стандартизации: правовой статус, полномочия. Представить анализ задач и функций Росстандарта Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Росстандарт. Официальный сайт. Режим доступа: http://old.gost.ru/wps/portal/ . Международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК). Региональные организации по стандартизации Национальные организации по стандартизации зарубежных стран (Американский национальный институт стандартов и технологий, Британский институт стандартов, Французская ассоциация по стандартизации, Немецкий институт стандартов, Японский комплекс промышленных стандартов). Подготовить сравнительную таблицу по деятельности организаций по стандартизации на международном и региональном уровнях, а также зарубежных национальных организаций по стандартизации (работу выполняется по подгруппам). Доклады студентов |
| 2.3 | Нормативные документы по стандартизации: структура, особенности, уровни | Работа с разными видами нормативных документов по стандартизации. Виды, категории стандартов. Анализ национальных стандартов в сфере гостеприимства на соответствие положениям ФЗ «О техническом регулировании». Проблемы системности при разработке стандартов для индустрии гостеприимства. Положения и нормы европейского туристского права. Основные положения ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования. |
| 2.4 | Организация работ по стандартизации в гостинице | Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания. Организация контроля качества гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение |

| | | |
|---|---|---|
| | | удовлетворенности потребителей услугами, предоставляемыми гостиницей |
| 2.5 | Организация работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов | Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции. |
| 2.6 | Классификация и типологизация средств размещения | Международные системы категоризации гостиниц. Основные положения Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». На какие категории подразделяются гостиницы в РФ? Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 5*? Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 4*? Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 3*? Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 2*? Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 1*? Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам категории «без звезды»? Каким образом осуществляется порядок классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ? Какие требования предъявляются к аккредитованным организациям, осуществляющим классификацию объектов туристской индустрии? Подготовка презентаций и докладов |
| III Сертификация гостиничных услуг, в том числе: | | |
| 3.1 | Нормативные основы сертификации | Правовые основы сертификации в РФ. Укажите основные цели в области сертификации услуг. Принципы сертификации. Понятие обязательной и добровольной сертификации. Участники обязательной сертификации. Объекты обязательной сертификации. Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации. Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации. Нормирование взаимоотношений в туристских и гостиничных саморегулируемых организациях. Правовая основа государственной контрольно-надзорной деятельности за соблюдением требований государственных стандартов. Инспекционный контроль за аккредитованными организациями. |
| 3.2 | Системы сертификации услуг в РФ | Перечислите этапы проведения сертификации услуг. В каких случаях возможен отказ в выдаче сертификата? Как часто осуществляется инспекционный контроль сертифицированных услуг? Целевое назначение систем сертификации. Основные функции участников сертификации. Схемы сертификации продукции и услуг в РФ. Сопоставьте схемы сертификации услуг. Укажите методы, дополнительно применяемые к схемам при подтверждении соответствия качества услуг. Назовите условия создания эффективного сервиса. Какие факторы оказывают влияние на качество предоставляемых услуг? |
| 3.3 | Процедура проведения сертификации услуг | Деловая игра. Оформление заявки на проведение сертификации гостиничных услуг. Должностные инструкции персонала гостиницы. Профессиональные стандарты. Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли. Общие требования к аккредитации испытательных лабораторий. Общие требования к органам по сертификации продукции и услуг. |

| | | |
|-----------|---|---|
| | | Порядок проведения аккредитации. Общие требования к испытательным лабораториям. Подготовка презентаций и докладов |
| IV | Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий, в том числе: | |
| 4.1 | Нормативные взаимоотношения в индустрии гостеприимства | Вопросы безопасности туристских и социально-культурных услуг в национальных и межгосударственных стандартах. Курьезные ситуации, связанные с обеспечением безопасности туристов. Проблемы сертификации туристских и социально-культурных услуг в России. Перечислите требования безопасности, устанавливаемые к туристским услугам в национальных российских стандартах. Составление инструкции по технике безопасности для предприятий гостеприимства (выполнить по подгруппам - составить инструкцию и презентовать) |
| 4.2 | Вопросы безопасности гостиничных услуг в национальных и межгосударственных стандартах | Дайте определение качества гостиничной услуги. Организация контроля качества гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей услугами. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер. Доклады студентов |
| 4.3 | Обеспечение личной безопасности в туризме | Составить инструкцию по ТБ на произвольно взятом туристском маршруте. Необходимо кратко прописать основные характеристики этого турпродукта (продолжительность по времени, направление, целевая аудитория и др.). В соответствии с ГОСТ Р 56643-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования» выписать факторы риска, которые встречаются на данном маршруте. На основании факторов риска составить инструкцию по технике безопасности для туристов на данном маршруте и презентовать ее на занятии |
| V | Концепция всеобщего управления качеством | Охарактеризуйте понятие «цикл Деминга». В чем заключаются принципы качества по А. Фейгенбауму? Раскройте понятие «качество трудовой деятельности». Что представляют собой категории затрат на качество? Охарактеризуйте четыре основных условия создания качественного обслуживания на туристско-гостиничном предприятии. Раскройте сущность влияния качества на экономическую деятельность предприятия. Доклады студентов |
| VI | Обеспечение безопасности услуг, в том числе: | |
| 6.1 | Управление качеством услуг | Международный стандарт ИСО 9000. Стандарты комплексного фирменного стиля сети. Стандарты управления персоналом. Стандарты качества обслуживания. Модель качества услуги. Показатели качества. Концепция «нейтральных» зон. Формы и методы оценки качества товаров и услуг. Функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена |
| 6.2 | Оценка качества гостиничных услуг | Методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях. Понятие качества гостиничного обслуживания. Формы и методы оценки качества гостиничных услуг. Требования по качеству услуг. Техническое и функциональное качество. Модель управления качеством обслуживания в гостинице. |

| | | |
|---|--|--|
| | | «Петля» качества. Управленческие системы в гостиничном предприятии. Стандарты в гостиничной индустрии. Презентации и доклады студентов |
| 6.3 | Организация контроля качества гостиничных услуг | Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей. Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Презентации и доклады студентов |
| VII Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии, в том числе: | | |
| 7 | Документирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия | Раскройте сущность современных систем управления качеством на предприятиях. В чем заключаются основные критерии результативности системы качества? Назовите стратегические направления работы по обеспечению системы качества гостиничного обслуживания. Структура документации систем менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Ответственность руководства и постоянное совершенствование системы качества. Разработайте Политику в области качества, Миссию, Видение, сформулируйте стратегические приоритеты развития гостиничного предприятия (выполнить по подгруппам и презентовать) |

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Вид СРС |
|-------|--|---|
| 1. | Законодательное регулирование стандартизации и сертификации гостиничной деятельности | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 2. | Государственная система стандартизации, в том числе: | |
| 2.1 | Нормативная база национальной и международной стандартизации | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 2.2 | Субъекты стандартизации | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 2.3 | Нормативные документы по стандартизации: структура, особенности, уровни | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 2.4 | Организация работ по стандартизации в гостинице | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 2.5 | Организация работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 2.6 | Классификация и типологизация средств размещения | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 3. | Сертификация гостиничных услуг, в том числе: | |
| 3.1 | Нормативные основы сертификации | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |

| | | |
|-----|--|---|
| 3.2 | Системы сертификации услуг в РФ | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 3.3 | Процедура проведения сертификации услуг | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 4. | Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий, в том числе: | |
| 4.1 | Нормативные взаимоотношения в индустрии гостеприимства | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 4.2 | Вопросы безопасности гостиничных услуг в национальных и межгосударственных стандартах | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 4.3 | Обеспечение личной безопасности в туризме | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 5. | Концепция всеобщего управления качеством | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 6. | Обеспечение безопасности услуг, в том числе: | |
| 6.1 | Управление качеством услуг | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 6.2 | Оценка качества гостиничных услуг | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 6.3 | Организация контроля качества гостиничных услуг | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 7. | Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии, в том числе: | |
| 7.1 | Принципы построения системы менеджмента качества гостиничного предприятия в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |
| 7.2 | Документирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия | Изучение материалов лекций, подготовка к практическому занятию, доклады с презентацией Тесты |

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Интерактивная форма проведения занятий по дисциплине «Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг» не предусмотрена учебным планом.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Москва : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9062.html> (дата обращения: 15.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/30214.html> (дата обращения: 15.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Никольская, Е. Ю., Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2024. — 343 с. — ISBN 978-5-406-10939-7. — URL: <https://book.ru/book/950692> (дата обращения: 15.08.2023). — Текст : электронный.

4. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272> (дата обращения: 15.08.2023).

5. Основы стандартизации, метрологии и сертификации : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям стандартизации, сертификации и метрологии (200400), направлениям экономики (080100) и управления (080500) / А. В. Архипов, Ю. Н. Берновский, А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией В. М. Мишина. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 447 с. — ISBN 978-5-238-01173-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74900.html> (дата обращения: 15.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

| № п/п | Наименование СПБД |
|-------|---|
| 1 | eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека: сайт. — Москва, 2000 —. — URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 15.08.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный. |
| | Наименование ИИС |
| 1 | КонсультантПлюс: справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 —. — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный. |
| 2 | КиберЛенинка: научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. — Москва, 2014 —. — URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 15.08.2023). — Текст : электронный. |

4.2.3 Нормативные документы

Федеральный закон от 29.06.2015 № 162-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "О стандартизации в Российской Федерации";

Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О техническом регулировании" (с изм. и доп., вступ. в силу с 23.12.2021);

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 23.02.1995 № 26ФЗ (ред. от 26.05.2021) «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»;
- Федеральный закон от 14.03.1995 № 33-ФЗ (ред. от 28.06.2022) "Об особо охраняемых природных территориях»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 28.12.2022) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023);
- Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 14.11.2022) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта";
- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1425 (ред. от 05.06.2013) «Об утверждении Положения об округах санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей и курортов федерального значения»;
- Постановление Правительства РФ от 7 декабря 1996 г. № 1426 «Об утверждении Положения о признании территорий лечебно-оздоровительными местностями и курортами федерального значения» (с изменениями и дополнениями 20.12.2002);
- Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»;
- Приказ Минздрава России от 15.01.2020 № 8 «Об утверждении Стратегии формирования здорового образа жизни населения, профилактики и контроля неинфекционных заболеваний на период до 2025 года»;
- Методические указания Минздрава России от 22.12.1999 № 99/230 «Суточные нормы питания в санаториях, санаториях-профилакториях, санаторных оздоровительных лагерях круглогодичного действия, а также в детских оздоровительных лагерях»;
- Методические рекомендации МР 2.3.1.0253-21 "Нормы физиологических потребностей в энергии и пищевых веществах для различных групп населения Российской Федерации" (утв. Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 22 июля 2021 г.);
- ГОСТ Р 50690-2017 Национальный стандарт Российской Федерации Туристские услуги. Общие требования;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р 1.5-2012 Стандартизация в РФ. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения;
- ГОСТ Р 53522-2022 - Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения;
- ГОСТ Р 54601-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения;
- ГОСТ Р 54602-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования;
- ГОСТ Р 54604-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования;
- ГОСТ Р 56643-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования;
- ГОСТ Р 70361-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Студенческий туризм. Общие требования;
- ГОСТ Р 70585-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Туристские тропы. Требования по маркировке троп;

ГОСТ Р 70586-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Туристские тропы. Обустройство троп в целях обеспечения безопасности туристов и охраны окружающей среды. Минимальные требования;

ГОСТ Р 70587-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования;

ГОСТ Р ИСО 21406-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Яхтенные порты (марины). Специальные требования к яхтенным портам (маринам) класса люкс;

ГОСТ Р 56221-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Речные круизы. Общие требования;

ГОСТ Р 57635-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Рекомендации по разработке требований охраны окружающей среды для средств размещения;

ГОСТ Р 70582-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования по обеспечению безопасности туристов;

ГОСТ Р 70583-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования к туристской инфраструктуре

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

| № п/п | Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников |
|-------|---|
| 1 | Электронная библиотека Сочинского государственного университета ; база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: http://lib.sufr.ru/ (дата обращения: 15.08.2023). – Текст : электронный. |
| 2 | Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 15.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. |
| 3 | http://www.cntd.ru/ – сайт Техэксперт |
| 4 | http://protect.gost.ru/ – сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии |
| 5 | www.quality.eup.ru/ - сайт по менеджменту качества |
| 6 | http://www.rostourunion.ru/ - сайт Российского Союза туристической индустрии |
| 7 | https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ - сайт Министерство экономического развития РФ. Туризм |
| 8 | https://asi.ru/leaders/initiatives/tourism/trails/ - сайт Агентства стратегических инициатив. Поддержка проектов развития внутреннего туризма |

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения контрольного опроса, защиты доклада с презентацией и обсуждением.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;

- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

Вопросы для экзамена:

1. Основные положения по стандартизации; исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации.
2. Стандартизация в системе технического регулирования.
3. Документы по стандартизации, их применение.
4. Функции и методы стандартизации.
5. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
6. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
7. Организация работ по стандартизации.
8. Направления развития национальной системы стандартизации.
9. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
10. Международные и региональные организации по стандартизации.
11. Международное сотрудничество в области стандартизации.
12. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
13. Международная стандартизация систем менеджмента.
14. Стандартизация в области гостиничной деятельности.
15. Факторы, определяющие качество услуг.
16. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
17. Методы определения показателей качества.
18. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
19. Методы контроля качества.
20. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
21. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности.
22. Квалификационные характеристики.
23. Организация работ по стандартизации в гостинице.
24. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
25. Стандарты качества обслуживания.
26. Организация контроля качества гостиничных услуг; разработка программы контроля качества.
27. Методы внешней оценки качества и безопасности.
28. Измерение удовлетворенности потребителей.
29. Национальные стандарты, технологические нормативы.
30. Организация контроля качества пищевых продуктов и безопасности продуктов питания.
31. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
32. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
33. Измерение удовлетворенности персонала.
34. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен):

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей (при необходимости), демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов. В качестве контрольно-развивающих форм используются групповое обсуждение, работа в малых группах.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам

необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. Особое внимание следует уделить осмыслению новых понятий и терминов. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену. При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД «Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг». Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене студенту разрешено пользоваться рабочей программой по дисциплине. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры) (при условии участия).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению практических

работ, контрольных работ и т.п.).

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

- Практическое занятие - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение контрольной работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

3. Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде, выполнения СРС.

4. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

| № п/п | Перечень ПО |
|-------|---|
| 1 | Лицензионное ПО: |
| 1.1 | Microsoft Windows (Microsoft Office) |
| 1.2 | Архиватор 7-zip |
| 2 | Бесплатное ПО, свободно распространяемое: |
| 2.1 | LibreOffice |
| 3 | Справочно-правовая система Консультант Плюс |

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением

электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости, обучающимся по их заявлениям, предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины
**Стандартизация, безопасность
и контроль качества гостиничных услуг**

43.03.03 Гостиничное дело
Бакалавр
Гостиничная деятельность

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины

Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг
Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 учебного плана
форма обучения - очная

| | |
|---|--|
| Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.) | 4/144 |
| Цель изучения дисциплины | сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для изучения государственного регулирования стандартизации, безопасности и контроля качества работ и услуг в гостиничной сфере; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области стандартизации, безопасности, контроля качества услуг и выработке управленческих решений. |
| Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательное регулирование стандартизации и сертификации гостиничной деятельности 2. Государственная система стандартизации, в том числе: <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Нормативная база национальной и международной стандартизации 2.2 Субъекты стандартизации 2.3 Нормативные документы по стандартизации: структура, особенности, уровни 2.4 Организация работ по стандартизации в гостинице 2.5 Организация работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов 2.6 Классификация и типологизация средств размещения 3. Сертификация гостиничных услуг, в том числе: <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Нормативные основы сертификации 3.2 Системы сертификации услуг в РФ 3.3 Процедура проведения сертификации услуг 4. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий, в том числе: <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Нормативные взаимоотношения в индустрии гостеприимства 4.2 Вопросы безопасности гостиничных услуг в национальных и межгосударственных стандартах |

| | |
|--|---|
| | 4.3 Обеспечение личной безопасности в туризме |
| | 5. Концепция всеобщего управления качеством |
| | 6. Обеспечение безопасности услуг, в том числе: |
| | 6.1 Управление качеством услуг |
| | 6.2 Оценка качества гостиничных услуг |
| | 6.3 Организация контроля качества гостиничных услуг |
| | 7. Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии, в том числе: |
| | 7.1 Принципы построения системы менеджмента качества гостиничного предприятия в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 |
| | 7.2 Документирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия |
| Формируемые компетенции (коды) | ОПК-3 ОПК-6 |
| Коды и наименование индикатора достижения компетенции | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обосновано применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями |
| Дисциплины, участвующие в формировании компетенции | Сервисная деятельность История туризма и гостеприимства Культура здорового образа жизни и здорового питания Гигиена и санитария предприятий индустрии гостеприимства Правоведение Преддипломная практика |
| Образовательные технологии | Лекционные занятия, практические работы (работа в малых группах, деловая игра), выполнение заданий по СРС |
| Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет) | Экзамен |