

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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг
 (указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Шифр и направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело
Квалификация (степень) выпускника	магистр
Профиль подготовки	(бакалавр, магистр, и т.п., согласно лицензии) Инновационные технологии индустрии гостеприимства
Форма обучения	(наименование программы бакалавриата/магистратуры/специалитета) заочная
Выпускающая кафедра	(очная, заочная, очно-заочная) Гостиничного и ресторанного бизнеса
Кафедра-разработчик рабочей программы	(название) Гостиничного и ресторанного бизнеса
Год набора	(название) 2023

Семестр	Трудоемкость (час./лет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
2	108/3	8	6	–	90	–	Зачет (4)
Итого:	108/3	8	6	–	90	–	Зачет (4)

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг»

Рабочую программу составила:
Нубарян Гаяне Давидовна, доцент, к.э.н.

Нубарян Г.Д.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой

[Подпись]
подпись

Н.К. Сердюкова
Ф.И.О.

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

Директор НОБ

[Подпись]

подпись

Иванова И.В.

Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения

[Подпись]

подпись

Васильченко В.В.

Ф.И.О.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ВНОСИМЫХ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИН**

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой 
(подпись)

Сердюкова Н.К.

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

ФИО

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

ФИО

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__
заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения
и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__
заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения
и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__
заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения
и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1. Тематический план дисциплины.....	7
4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	9
4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	12
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	14
5.1. Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	14
5.2. Организация самостоятельной работы обучающегося по дисциплине.....	16
5.3. Особенности преподавания дисциплины	16
5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	17
5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	18
Приложение. Аннотация дисциплины.....	19

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» является формирование у будущего магистра комплекса знаний о стандартизации и сертификации гостиничных услуг, о нормативно-правовых документах, содержащих требования к качеству гостиничных услуг, формирование теоретических знаний и практических навыков в области классификации гостиниц, изучение систем эффективного управления качеством гостиничных услуг, их разработка и внедрение.

Задачи изучения дисциплины:

- дать представление об актуальных целях и задачах стандартизации в России;
- дать представление о терминологии и основных положениях в области управления качеством гостиничных услуг; основных видах нормативных документов, стандартов и регламентов, содержащих требования к качеству гостиничных услуг; правилах разработки корпоративных стандартов и регламентов;
- научить ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций в индустрии гостеприимства, анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, выявлять показатели качества обслуживания;
- научить технологии разработки системы менеджмента качества; приемам оценки качества гостиничных услуг; приемам подтверждения соответствия и классификации гостиниц;
- объяснить специфику стандартизации, сертификации в сфере гостиничного хозяйства;
- обосновать важность совершенствования процессов управления качеством;
- овладеть методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, и контроль); современными технологиями эффективного влияния на процесс управления качеством;
- научить методике количественной оценки качества рабочих операций; навыками работы с законодательными актами и стандартами различных видов и уровнями для решения практических задач подтверждения соответствия гостиничной услуги;
- научить контролировать качество услуг; уметь выбрать схему сертификации услуг; оформлять заявочные документы на сертификацию; выбрать и обосновать форму подтверждения соответствия гостиничной услуги;
- отработать навыки проектирования и внедрения системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать: терминологию и основные положения в области управления качеством гостиничных услуг; основные виды нормативных документов, стандартов и регламентов, содержащих требования к качеству гостиничных услуг; правила разработки корпоративных стандартов и регламентов</p> <p>Уметь: определять требования к качеству гостиничных услуг на основе нормативных документов, стандартов и регламентов; осуществлять поиск и обоснованно применять нормативные документы в гостиничной деятельности; осуществлять разработку корпоративных стандартов и регламентов</p> <p>Владеть: технологией разработки системы менеджмента качества; приемами оценки качества гостиничных услуг; приемами подтверждения соответствия и классификации гостиниц</p>
	ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать: виды и методы управления качеством, основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля</p> <p>Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций в индустрии гостеприимства, анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, выявлять показатели качества обслуживания</p> <p>Владеть: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, и контроль); современными технологиями эффективного влияния</p>

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		на процесс управления качеством
	ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	<p><u>Знать:</u> специфику стандартизации, сертификации в сфере гостиничного хозяйства</p> <p><u>Уметь:</u> контролировать качество услуг; уметь выбрать схему сертификации услуг; оформлять заявочные документы на сертификацию; выбрать и обосновать форму подтверждения соответствия гостиничной услуги</p> <p><u>Владеть:</u> методикой количественной оценки качества рабочих операций; навыками работы с законодательными актами и стандартами различных видов и уровнями для решения практических задач подтверждения соответствия гостиничной услуги</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов,

Таблица 4.1

Распределение часов согласно РУП направления 43.04.03 «Гостиничное дело»

№	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Стандартизация в гостиничной деятельности	14	-	2	-	12
2	Подтверждение соответствия товаров и услуг. Сертификация как форма подтверждения соответствия	14	-	4	-	10
3	Классификация гостиниц и ее роль в управлении качеством гостиничных услуг	14	2	-	-	12
4	Качество гостиничных услуг: различные подходы к характеристике	14	2	-	-	12
5	Методы управления качеством: классификация и содержание	14	2	-	-	12
6	Сертификация систем менеджмента качества	14	2	-	-	12
7	Контрольная работа	20	-	-	-	20
8	Зачет	4	-	-	-	-
ИТОГО		108	8	6	-	90

4.1.1. Лекции

В таблице 4.2 представлено распределение тематики лекционных занятий по дисциплине.

Таблица 4.2

Темы лекционных занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
3	Тема 3. Классификация гостиниц и ее роль в управлении качеством гостиничных услуг	3.1. Классификация гостиниц как инструмент управления качеством гостиничных услуг. 3.2. Участники классификации гостиниц и их функции. 3.3. Порядок проведения работ по классификации гостиниц. 3.4. Экспертная оценка гостиниц: порядок проведения.
4	Тема 4. Качество гостиничных услуг: различные подходы к характеристике	4.1. Основные категории качества. 4.2. Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг. 4.3. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.
5	Тема 5. Методы управления качеством: классификация и содержание	5.1. Группы методов управления качеством. Статистические методы анализа качества. 5.2. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. 5.3. Оценка качества систем обслуживания и прогнозирование уровня услуг. 5.4. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. 5.5. Инструменты управления качеством и анализа процесса постоянного совершенствования. 5.6. Развертывание функций качества (QFD, РФК), концепция «дома качества».
6	Тема 6. Сертификация систем менеджмента качества	6.1. Основные понятия систем менеджмента качества. Стандарты ИСО 9000 как основа формирования систем менеджмента качества. 6.2. Концепция всеобщего управления качеством TQM и концепции, использующие принципы TQM. 6.3. Системы менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

4.1.2. Практические занятия

В таблице 4.3 представлено распределение тематики практических занятий по дисциплине.

Таблица 4.3

Темы практических занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Стандартизация в гостиничной деятельности (выступление студентов с докладами-презентациями по заданным вопросам, обсуждение и подведение итогов)	ПЗ 1. 1.1. Национальная система стандартизации. 1.2. Международное сотрудничество в области стандартизации. 1.3. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях. 1.4. Правила и процедуры разработки стандартов обслуживания, чек-листов и регламентов. 1.5. Профессиональные стандарты в гостиничной

		деятельности.
2	Тема 2. Подтверждение соответствия товаров и услуг. Сертификация как форма подтверждения соответствия (интерактивный семинар-дискуссия)	ПЗ 2 и ПЗ 3. 2.1. Виды и формы подтверждения соответствия. Их роль и значение в управления качеством гостиничных услуг. 2.2. Особенности сертификации гостиничных услуг: содержание, виды и порядок проведения. 2.3. Декларирование как процедура подтверждения соответствия.

4.1.3. Лабораторные занятия - не предусмотрены учебным планом

4.1.4. Самостоятельная работа студента

В таблице 4.4 представлено распределение самостоятельной работы студента по разделам дисциплины.

Таблица 4.4

Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование темы дисциплины	СРС
1	Стандартизация гостиничной деятельности	Работа с литературой для подготовки ответов на контрольные вопросы, решение тестовых заданий, подготовка доклада. Тестовые задания, контрольные вопросы и темы докладов содержатся в ФОС по дисциплине.
2	Подтверждение соответствия товаров и услуг. Сертификация как форма подтверждения соответствия	Работа с литературой для подготовки ответов на контрольные вопросы, решение тестовых заданий, подготовка доклада. Тестовые задания, контрольные вопросы и темы докладов содержатся в ФОС по дисциплине.
3	Классификация гостиниц и ее роль в управлении качеством гостиничных услуг	Проработка лекционного материала. Контрольные вопросы содержатся в ФОС по дисциплине.
4	Качество гостиничных услуг: различные подходы к характеристике	Проработка лекционного материала. Контрольные вопросы содержатся в ФОС по дисциплине.
5	Методы управления качеством: классификация и содержание	Проработка лекционного материала. Контрольные вопросы содержатся в ФОС по дисциплине.
6	Сертификация систем менеджмента качества	Проработка лекционного материала. Контрольные вопросы содержатся в ФОС по дисциплине.
7	Контрольная работа	Написание контрольной работы. Темы контрольных работ содержатся в ФОС по дисциплине.
8	Зачет по темам 1-6	Проработка и подготовка по вопросам к зачету по дисциплине. Перечень вопросов к зачету содержится в ФОС по дисциплине.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

1. Андреев, В. Д. Риск-ориентированный аудит в туризме: эффективные формы организации самостоятельной работы и проведения практических занятий : учебное

пособие / В. Д. Андреев. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 124 с. — ISBN 978-5-88702-651-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106586.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513523> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Захарова, Н. А. Обеспечение безопасности в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0393-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93541.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие : [16+] / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 73 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700888> (дата обращения: 14.06.2023). — Текст : электронный.

6. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519999> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Таблица 4.5

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG, Part of Springer Nature. — URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета: база данных. — Сочи, 2017. — URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). — Текст : электронный.
	Наименование ИИС

1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
----	--

4.2.3. Нормативные документы

– Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 (в актуальной редакции) - Доступ свободный по URL <http://docs.cntd.ru/document/9032907/>

– Постановление Правительства РФ от 07.04.2022 N 616 "О внесении изменений в Положение о классификации гостиниц". Положение о классификации гостиниц. Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860. - Доступ свободный по URL <https://docs.cntd.ru/document/566419544>.

– Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853. - Доступ свободный по URL <https://docs.cntd.ru/document/566351106>.

– Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р // Доступ свободный по URL <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72661648/>

– Национальные стандарты (доступ свободный по URL <http://docs.cntd.ru/>;

– ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

– ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования.

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

– Свод правил СП 257.1325800.2016. "Здания гостиниц. Правила проектирования" (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 20 октября 2016 г. N 724/пр).

4.2.4. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 4.6

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: https://www.book.ru/cat/578/1 (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-

	библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 – . – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
8.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочник». – Москва, 1997 – . – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
10.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Текст : электронный.

Периодические издания (электронные версии):

1. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц <https://hotelier.pro/>
2. Гостиничный бизнес | [frontdesk.ru](https://www.frontdesk.ru/) - Сообщество профессионалов <https://www.frontdesk.ru/>
3. ProHotel.ru: Гостиничный бизнес в России. <http://prohotel.ru/>
4. Он-лайн журнал «Горячая линия. Туризм» <http://www.hotline.travel/>
5. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии «RATA-News» <http://www.ratanews.ru/>

Официальные веб-сайты:

1. Министерство экономического развития Российской Федерации. Туризм <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
2. Российский Союз туриндустрии (РСТ) <http://www.rostourunion.ru/>
3. Российская гостиничная ассоциация (РГА) <https://rha.ru/>
4. Общенациональный Союз Индустрии Гостеприимства (ОСИГ) <https://ocig.ru/>
5. Travelline.ru – Единая платформа для гостиничного бизнеса
6. TravelLine - <https://www.youtube.com/c/TravelLineRu>
7. Суточно.ру. Бронирование гостевых домов, квартир, отелей. - <https://sutochno.ru/>
Ostrovok.ru Бронирование отелей и гостиниц. - <https://ostrovok.ru/>

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.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- темы контрольных работ;
- критерии оценивания при проведении текущей аттестации;

– шкалы оценивания при проведении промежуточной аттестации.

Вопросы к зачету по дисциплине:

1. Стандартизация гостиничных услуг: понятие, объекты и цели.
2. Этапы развития стандартизации.
3. Документы национальной системы стандартизации и их роль.
4. Межгосударственная система стандартизации: определение, задачи и виды документов.
5. Системы стандартов, имеющих применение в гостиничной деятельности.
6. Задачи и формы международного сотрудничества в области стандартизации.
7. Корпоративные стандарты и стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях: определение, виды, правила разработки и утверждения.
8. Содержание и назначение чек-листа и регламента обслуживания. Отличительные особенности регламента обслуживания.
9. Профессиональные стандарты в гостиничной деятельности: определение, задачи и структура.
10. Подтверждение соответствия: понятие и особенности. Формы и объекты подтверждения соответствия.
11. Сертификация гостиничных услуг: понятие, цели, этапы.
12. Добровольная и обязательная сертификация: отличительные особенности и документы, содержащие требования к объектам.
13. Декларирование соответствия: отличительные особенности, содержание декларации соответствия.
14. Этапы проведения работ при декларировании соответствия.
15. Классификация гостиниц: понятие, проблемы и причины разработки новой системы присвоения категории гостиницам.
16. Основные цели государственной системы классификации гостиниц.
17. Организационная структура системы классификации гостиниц и функции ее участников.
18. Порядок проведения работ по классификации гостиниц.
19. Документы необходимые для проведения работ по классификации гостиниц.
20. Методика оценки гостиниц и других средств размещения по категориям.
21. Качество, качество обслуживания, потребительские свойства гостиничных услуг: понятие и характеристика.
22. Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг.
23. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.
24. Группы методов управления качеством. Статистические методы анализа качества.
25. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг.
26. Оценка качества систем обслуживания и прогнозирование уровня услуг.
27. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.
28. Инструменты управления качеством и анализа процесса постоянного совершенствования.
29. Развертывание функций качества (QFD, РФК), концепция «дома качества».
30. Организационные вопросы применения систем менеджмента качества.
31. Исторические аспекты управления качеством в сфере услуг.
32. Система менеджмента качества и принципы ее формирования в гостиничных предприятиях.
33. Внедрение системы менеджмента качества на предприятиях сферы услуг.
34. Порядок разработки и сертификации систем менеджмента качества услуги.

35. Основные понятия систем менеджмента качества. Стандарты ИСО 9000 как основа формирования систем менеджмента качества.

36. Концепция всеобщего управления качеством TQM и концепции, использующие принципы TQM.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении текущей аттестации:

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

В устных ответах обучающихся на контрольные вопросы по разделам дисциплины, в письменном решении тестовых заданий, ситуационных задач и кейсов, а также подготовке докладов и индивидуального проектного задания 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 тестовых заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность и аргументированность решения ситуационных и кейс-задач, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном индивидуальном проектном задании по разработке и внедрению системы менеджмента качества на предприятии гостиничного бизнеса.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет).

Оценка «зачтено» - ответ на вопросы зачета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Изучение студентами теоретического курса «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» предполагает знакомство с лекциями, основной литературой и ее конспектирование.

Работа студентов с литературой по дисциплине нацелена на углубленное изучение отдельных тем, рассмотренных на практических занятиях, а также на изучение тем, не освещенных в ходе аудиторных занятий.

Учебно-методические материалы по подготовке практических занятий в РПД представлены отдельно по каждому разделу в соответствии с программой дисциплины и последовательностью изучения курса.

В каждом разделе даны:

1) учебно-методические материалы лекционного курса, включающие план лекции по каждой изучаемой теме, вопросы и задания для самоконтроля, список основной и дополнительной литературы;

2) учебно-методические материалы по подготовке практических занятий, содержащие темы занятий с указанием последовательности их рассмотрения, задания для самостоятельной работы, краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме, систему упражнений для домашних заданий и самопроверки. Выполнение упражнений даст возможность студентам глубже усвоить теоретический материал,

применить полученные знания на практике, выработать прочные умения и навыки по классификации гостиниц, по разработке и внедрению систем менеджмента качества на предприятиях гостиничного бизнеса.

Прежде чем приступить к выполнению заданий для самоконтроля, студентам необходимо изучить рекомендуемую по каждой теме литературу. Общий список учебной, учебно-методической и научной литературы представлен в отдельном разделе комплекса. Большинство пособий, указанных в списке, имеются в библиотеке СГУ. Кроме того, в списке имеются ссылки на сайты, содержащие полезный для изучения материал по различным разделам дисциплины. В лекционном курсе по каждой теме указана основная и дополнительная литература.

Поскольку студенты сдают зачет по дисциплине, в рабочую программу вошел Перечень вопросов по подготовке к промежуточной аттестации.

При изучении каждого из разделов следует опираться на лекции преподавателя и рекомендованную литературу, а также формировать определенные умения на практических занятиях и при выполнении домашних работ. В случае необходимости обращаться за консультацией к преподавателям, ведущим данную дисциплину.

Методические указания студентам по подготовке к проведению практических занятий

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися теоретического материала, развития у них умения целенаправленной работы с научной и учебной литературой для самостоятельного получения новых знаний, приобретения навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д. Самостоятельная работа студентов по подготовке к практическим занятиям носит репродуктивный и познавательно-поисковый характер. Предварительная подготовка студентов к занятиям и активная работа в аудитории в ходе занятия будет способствовать успешному овладению навыками активного общения в профессиональной среде.

Готовясь к практическому занятию, студент вначале должен ознакомиться с вопросами, выносимыми на обсуждение, а также с перечнем рекомендованной литературы. Затем суть обсуждаемых проблем изучается с использованием рекомендованных учебников, научной и справочной литературы.

Информацию, почерпнутую из литературы, следует письменно фиксировать в своих конспектах, что, с одной стороны, способствует ее лучшему усвоению и запоминанию, а с другой упрощает последующую подготовку к зачету. При появлении неясных вопросов следует четко их сформулировать для последующего получения ответа на них у преподавателя. Усвоив существо изучаемой проблемы, следует продумать порядок ее изложения при выступлении на практическом занятии, увязав ее со своей будущей профессиональной деятельностью. Во время практических занятий осуществляется следящий контроль за самостоятельной работой студентов.

Каждое практическое занятие предполагает выполнение студентом домашнего задания, выполняемого индивидуально или в группе, результаты которого должны быть представлены в виде:

- доклада-презентации (письменного ответа);
- устного ответа.

Список основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов, периодических изданий, рекомендованных студентам для подготовки к практическим занятиям приведен в разделе 4 Рабочей программы дисциплины.

5.2. Организация самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Методические указания по выполнению домашних заданий (подготовке презентаций)

Работу целесообразно выполнять в следующей последовательности:

- выбор темы;
- подбор и изучение литературы;
- составление плана сообщения (презентации);
- написание сообщения (подготовка презентации).

Выбор темы. Тема для сообщения или презентации выбирается студентом самостоятельно из представленного списка и согласуется с преподавателем.

Подбор и изучение литературы. Литература для написания сообщения подбирается с учетом сформулированной темы. Данные должны быть, насколько это возможно, новыми и соответствующими текущей экономической ситуации.

Составление плана и написание сообщения (подготовка презентации). Сообщение (презентация) должно состоять из следующих частей: краткий обзор темы, терминология, содержание проекта (разработки), собственные выводы и предложения.

Краткий обзор темы подразумевает ее раскрытие и изложение основных моментов, приведение статистических данных, допускается размещение небольшого числа графиков, диаграмм, схем. Важно, чтобы изложенная информация полностью освещала сформулированную тему. Оценивается умение автора переработать достаточное количество материала и вкратце излагать информацию, основываясь на нескольких источниках, умение сформулировать собственные выводы и предложения, дать оценку различным подходам по выбранной теме. Помимо этого, важными критериями оценки являются последовательность, логичность, убедительность и четкость изложения информации.

Требования к презентации: использование наглядных изображений, визуальных материалов, грамотный подбор оформления слайдов для лучшего представления материала. Выступление на презентации не должно дублировать текст на слайдах. Слайды должны иллюстрировать излагаемый материал и наглядно представлять результаты исследования вопроса или разработки проекта. Необходимо понимать, что в современных условиях презентация является одним из наиболее востребованных профессиональных способов представления информации (продукта, проектов) в профессиональной среде. Поэтому умение правильно подготовить и провести презентацию на высоком профессиональном уровне является важным навыком подготовки магистра по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело». Время на презентацию (выступление с сообщением) на практическом занятии не должно превышать 10 минут.

Требования к оформлению письменного отчета: объем письменного отчета не должен превышать 4-5 страниц формата А4, не считая титульного листа и списка литературы, шрифт 12, интервал 1,5. Титул оформляется стандартно.

5.3. Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведется в форме лекционных и практических занятий. Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможны с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

– Информационно-коммуникационные технологии: использование ПО общего назначения и комплекта презентационной техники согласно п.5 настоящей Рабочей программы для проведения презентаций на практических занятиях, использование электронных образовательных ресурсов (электронные конспекты Методических рекомендаций, размещенные на сайте СГУ, электронные версии рекомендованных периодических изданий, материалы официальных сайтов, указанных в п.4 настоящей Рабочей программы) при подготовке к практическим занятиям.

– Работа в команде: совместная работа студентов в группе при выполнении групповых домашних заданий и подготовке к ролевым играм и выполнению лабораторных работ согласно программе изучения дисциплины.

– Ролевая игра: организация и проведение ролевых игр для студентов на практических занятиях.

– Дискуссия: обсуждение докладов и презентаций студентов в виде открытой дискуссии для отработки навыков активного общения в профессиональной среде.

– Домашние задания-проекты: самостоятельная работа студентов индивидуально или в рабочих группах в рамках поставленного задания для достижения определенного практического результата установленной формы (программа, документ, проект и т.д.).

5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

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

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.

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

Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows
2	Kaspersky Endpoint Security
3	LibreOffice – Бесплатное ПО
4	Архиватор 7-zip.
5	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

Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы включает специализированную мебель, технические средства и наборы демонстрационного оборудования для представления учебной информации: столы и стулья, рабочее место преподавателя, доска меловая, интерактивная доска, проектор, ноутбук.

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 «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» 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 так же, 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 предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг

Дисциплина обязательной части учебного плана

форма обучения – заочная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов комплекса знаний о стандартизации и сертификации гостиничных услуг, о нормативно-правовых документах, содержащих требования к качеству гостиничных услуг, формирование теоретических знаний и практических навыков в области классификации гостиниц, изучение систем эффективного управления качеством гостиничных услуг, их разработка и внедрение
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Стандартизация в гостиничной деятельности. Подтверждение соответствия товаров и услуг. Сертификация как форма подтверждения соответствия. Классификация гостиниц и ее роль в управлении качеством гостиничных услуг. Качество гостиничных услуг: различные подходы к характеристике. Методы управления качеством: классификация и содержание. Сертификация систем менеджмента качества.
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекционные и практические занятия; написание контрольной работы; СРС; информационно-коммуникационные технологии, презентации докладов, решение кейс-задач, срс
Форма промежуточной аттестации	Зачет