Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО	УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора по УиВР	Директор филиала СГУ в г. Анапе
_____Екимова В.В.	_____Леонова Е.В.
«31» августа 2022 г.	«31» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.18 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Квалификация (степень) выпускника Бакалавр
Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»
Форма обучения ОФО, ЗФО
Выпускающая кафедра Социально-культурного сервиса и туризма
Кафедра-разработчик рабочей программы Социально-культурного сервиса и туризма
Год набора 2022

Семестр/ курс	Трудоем-кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат. занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	РГР (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)/(контроль, час)
ОФО								
7/4	144/4	18	18		72			Экзамен (36)
Итого	144/4	18	18		72			Экзамен (36)
ЗФО								
8/5	144/4	10	4		121			Экзамен (7)
Итого	144/4	10	4		121			Экзамен (7)

Анапа 2022 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.О.18 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Рабочую программу составил: Стародуб К.А., к.п.н., доцент кафедры СКСиТ_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

заведующий кафедрой _____ /__Стародуб К.А./
/подпись/ /Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой_____/Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления УГСН 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол №___1___от «__31__»____08_____20_22_г.

Председатель УМСН_____ Екимова В.В.
/подпись/ /Ф.И.О/

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год.
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

_____

_____

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой_____ Стародуб К.А.

подпись ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ……... 5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ…… 5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ…….. 6
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ…… 8
4.1 Тематический план дисциплины…… 8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…… 16
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине…… 18
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ……... 19
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины…… 19
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине…… 20
5.3 Особенности преподавания дисциплины……... 21
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины…….. 21
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья……. 22
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ…… 24

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых в индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управлении гостиничными предприятиями

Задачи дисциплины:

- изучение терминологии менеджмента качества;
- освоение прикладных методов анализа качества гостиничных услуг;
- изучение задач и форм участия гостиничного персонала в работе по совершенствованию качества;
- изучение опыта регулирования и совершенствования на основе стандартизации и сертификации;
- развитие навыков самостоятельной работы по изучению нормативных документов, устанавливающих требования к гостиничным услугам и системам менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	**Дисциплины, участвующие в формировании компетенции** (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Б1.О.16 Сервисная деятельность Б1.О.22 Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса Б1.О.25 История туризма и гостеприимства Б1.О.30 Культура здорового образа жизни и здорового питания Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика
ОПК-6. Способен применять Законодательством РФ, а такженормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3, ОПК-6.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
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**: методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства **Уметь**: оценивать качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон размещения **Владеть**: методами оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства
	ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	**Знать**: особенности оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию **Уметь:** осуществлять оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию **Владеть**: основными методиками оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-6. Способен применять Законодательством РФ, а такженормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области	**Знать**: нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области **Уметь**: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области **Владеть**: навыками поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности

	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	**Знать**: законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания **Уметь:** соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания **Владеть**: основными приемами, соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями	**Знать:** основные нормативные требования документооборота предприятий **Уметь:** обеспечивать документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями. **Владеть:** навыками обеспечения документооборота предприятий сферы гостеприимства

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Количество часов по учебному плану (очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов.

Всего часов – 144, из них: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 72 часа, консультация – 2 часа, Катт – 0,3 часа, контроль – 33,7 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	12	2	2	-	8	
2	Национальная система стандартизации	12	2	2	-	8	
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	12	2	2	-	8	
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	12	2	2	-	8	
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	12	2	2	-	8	
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	12	2	2	-	8	
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	12	2	2	-	8	
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	12	2	2	-	8	
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	12	2	2	-	8	
	ИКР	-	-	-	-	-	-
	Консультация	2	-	-	-	-	2
	Катт (экзамен)	0,3	-	-	-	-	0,3
	Контроль	33,7	-	-	-	-	33,7
ВСЕГО:		144	18	18	-	72	36
ИТОГО:		144					

Количество часов по учебному плану
(заочная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов.

Всего часов – 144, из них: лекции – 10 часов, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 121 час, консультация – 2 часа, Катт – 0,3 часа, контроль – 6,7 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	19	2	-	-	17	
2	Национальная система стандартизации	19	2	-	-	17	
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	19	2	-	-	17	
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	19	2	-	-	17	
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	19	2	-	-	17	
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	19	-	2	-	17	
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	21	-	2	-	19	
	ИКР	-	-	-	-	-	-
	Консультация	2	-	-	-	-	2
	Катт (экзамен)	0,3	-	-	-	-	0,3
	Контроль	3,7	-	-	-	-	3,7
ВСЕГО:		144	10	4	-	121	4,0
ИТОГО:		144					

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	Основные положения по стандартизации. Исторический обзор развития стандартизации. Эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.
2	Национальная система стандартизации	Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Направления развития национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности.
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Место и роль стандартизации	Основные положения по стандартизации. Исторический

	в системе технического регулирования.	обзор развития стандартизации. Эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.
2	Национальная система стандартизации	Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Направления развития национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности.
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.

4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	Вопросы для обсуждения: Основные положения по стандартизации. Исторический обзор развития стандартизации. Эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.
2	Национальная система стандартизации	Вопросы для обсуждения: Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Направления развития национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Вопросы для обсуждения: Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности.
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	Вопросы для обсуждения: Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля,

		анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	Вопросы для обсуждения: Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Вопросы для обсуждения: Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	Вопросы для обсуждения: Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	Вопросы для обсуждения: Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	Вопросы для обсуждения: Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

4.1.2 Практические занятия (заочная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Вопросы для обсуждения: Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.
2	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	Вопросы для обсуждения: Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.

4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

4.1.4 Самостоятельная работа студента (очная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	*Задание для самостоятельной работы:* □проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; □подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических

		изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2	Национальная система стандартизации	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к

		практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.

4.1.4 Самостоятельная работа студента (заочная форма)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2	Национальная система стандартизации	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические

		вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме ОФО в соответствии с учебным планом составляет 18 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Лекционные занятия	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Национальная система стандартизации	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий

Практические занятия	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Итого:	18 часов	

Количество занятий в интерактивной форме ЗФО в соответствии с учебным планом составляет 8 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Лекционные занятия	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Национальная система стандартизации	Семинар-диспут
Лекционные занятия	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Интерактивная лекция с применением мультимедийных технологий
Практические занятия	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	Семинар-диспут
Итого:	8 часов	

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений высшего профессионального. образования / Л. В. Баумгартен. – Москва : Академия, 2013. – 288 с. – (Бакалавриат). ISBN 978-5-7695-9573-8. – Текст : непосредственный.

2. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособие / Г.М. Дехтярь. - М.: КУРС: ИНФРА-М, 2014. – 154 с. ISBN 978-5-905554-44-5. – Текст: непосредственный.

3. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 213 с. – ISBN 978-5-394-04182-2. – URL: http://www.iprbookshop.ru/102282.html(дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Кобяк, М.В., Л. В. Управление качеством в туризме : учебник для вузов / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин; под редакцией С.С. Скобкина. – Москва : Издательствао Юрайт, 2020. – 518 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12759-1. – Текст : непосредственный.

5. Никольская, Е. Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. – Москва : КноРус, 2021. – 343 с. – ISBN 978-5-406-02431-7. – URL: https://book.ru/book/936834(дата обращения 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

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

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

№ п/п	Наименование СПБД
1	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001–. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный
2	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3	Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).
	Наименование ИИС
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru;
2	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: http://lib.sutr.ru/ – Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (изм. от 14.03.2020 № 1-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/

2. Трудовой кодекс Российской Федерации (принят Государственной Думой 21 декабря 2001, одобрен советом Федерации 26 декабря 2001) от 30.12.2001 N 197-ФЗ (редакция от 30.04.2021) (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.05.2021) [Электронный ресурс] (http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)

2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа: http://www.consultant.ru

3. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] : - Режим доступа: http://www.consultant.ru

4. Профессиональный стандарт. Вид экономической деятельности (область профессиональной деятельности): управление (руководство) организацией.

Квалификационный уровень – 5, 6, 7, 8. Национальное агентство сертификации управляющих. [Электронный ресурс]. URL: http://media.rspp.ru/document/1/4/3/4338a91b98638f2367f6352d3d19f770.pdf

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	www.amr.ru (портал «Ассоциация менеджеров»)
2	http://www.bcp.ru (сайт журнала «Управление непрерывностью бизнеса в России»)
3	http://www.businessdecision.ru(портал «Business & Decision»)
4	http://www.ecsocman.edu.ru (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
5	www.executive.ru (портал «Сообщество профессионалов и менеджеров»)
6	http://www.iqlib.ru Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
7	http://base.consultant.ru
8	http://www.cntd.ru – сайт Техэксперт
	www.mirkachestva.ru – сайт Мир качества
9	http://protect.gost.ru – сайт Федерального агентства по техрегулированию и метрологии
10	www.quality.eup.ru - сайт по менеджменту качества
11	www.rbta.ru - сайт Ассоциации делового туризма России
12	http://www.rostourunion.ru/ -сайт Российского Союза туриндустрии
13	www.russiatourism.ru - сайт Минспорттуризма РФ

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны 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.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Технические регламенты: цели, содержание, применение, виды, порядок разработки.
2. Основные элементы системы технического регулирования
3. Стандартизация в системе технического регулирования.
4. Общее понятия стандартизации: цели, принципы, нормативные документы.
5. Исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации.
6. Общее понятия стандартизации: Функции и методы стандартизации
7. Основные положения по стандартизации: Документы по стандартизации, их применение
8. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
9. Системы стандартов национальной системы стандартизации.

10. Организация работ по стандартизации.
11. Направления развития национальной системы стандартизации.
12. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
13. Международное сотрудничество в области стандартизации.
14. Международные и региональные организации и по стандартизации.
15. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
16. Международная стандартизация систем менеджмента.
17. Стандартизация в области информационной безопасности.
18. Факторы, определяющие качество услуг.
19. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
20. Методы определения показателей качества гостиничных услуг
21. Инструменты контроля, анализа и управления качеством на гостиничном предприятии
22. Методы контроля качества услуг гостиничного предприятия
23. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
24. Профессиональные стандарты на гостиничном предприятии
25. Квалификационные характеристики персонала гостиничного предприятия
26. Организация работ по стандартизации в гостинице.
27. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
28. Стандарты качества обслуживания
29. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
30. Методы внешней оценки качества и безопасности.
31. Измерение удовлетворенности потребителей.
32. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции
33. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
34. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
35. Измерение удовлетворенности персонала гостиничного предприятия
36. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей.

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.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

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 в том числе 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. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории 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 по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, 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 дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ 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).

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 (указать при наличии нижеперечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;

обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

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.

Практическая работа - 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 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 применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrate Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1
4	Программа ExaHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»

6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

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 филиала СГУ в г. Анапе.

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 предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины
Б1.О.18 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Квалификация (степень) выпускника Бакалавр
Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.О.18 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

наименование дисциплины по учебному плану

Дисциплина обязательной части учебного плана
статус дисциплины

Очная, заочная
форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	4/144
Цель изучения дисциплины	Освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых в индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управлении гостиничными предприятиями.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования. Национальная система стандартизации. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
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. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы

	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.О.16 Сервисная деятельность Б1.О.22 Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса Б1.О.25 История туризма и гостеприимства Б1.О.30 Культура здорового образа жизни и здорового питания Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации *(экзамен, зачет с оценкой, зачет)*	экзамен