


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

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УРиКО
 В.В. Екимова
« 30 » 08 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.12 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 СКС и Т

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)
ОФО								
7/4	144/4	36	18		54			Экзамен(36)
Итого	144/4	36	18		54			Экзамен (36)
ЗФО								
9/5	144/4	10	4		121			Экзамен (9)
Итого	108/3	10	4		121			Экзамен 9)

Анапа 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:



_____ Стародуб К.А., к.п.н., доцент

_____ Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам. директора ГК «Альбатрос»
(внешний эксперт)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от « 30 » 08 20 19 г.

Заведующий кафедрой _____ /Стародуб К.А. /
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 30 » 08 20 19 г.

Председатель УМСН _____ /Екимова В.В. /
/подпись/ /Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗ ++	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	19
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	21
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	23
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	23
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	25
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	26
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	27
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	29

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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

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

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Б1.О.10 Сервисная деятельность Б1.0.22 История туризма и гостеприимства Б1.0.27 Культура здорового образа жизни и здорового питания	нет, так как дисциплина завершает формирование компетенции. Б2.0.02(Пд) Преддипломная практика Б3.0.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.0.02(Д) Защита ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Право	ОПК-6. Способен применять Законодательством РФ, а также нормы международного права	Б1.О.19 Правоведение	нет, так как дисциплина завершает формирование компетенции. Б2.0.02(Пд)

	при осуществлении профессиональной деятельности		Преддипломная практика БЗ.0.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена БЗ.0.02(Д) Защита ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
--	-------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Качество	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-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы	Знать: основные положения системы менеджмента качества Уметь: внедрять системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы Владеть: методами внедрения системы менеджмента качества

Право	ОПК-6. Способен применять Законодательством РФ, а также нормы 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 поиска 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 – 36 часов, практические занятия – 18 часов,
 самостоятельная работа – 54 часов, контроль 36 часов.

№ 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	4	2	-	6	
2	Национальная система стандартизации	12	4	2	-	6	
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	12	4	2	-	6	
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	12	4	2	-	6	
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	12	4	2	-	6	
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	12	4	2	-	6	
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	12	4	2	-	6	
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	12	4	2	-	6	
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	12	4	2	-	6	
	Консультация	2					2
	Катт (экзамен)	0,3					0,3
	Контроль	33,7					33,7
ВСЕГО:		144	36	18	-	54	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, контроль – 9 часов.

№ 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	23	1	1	-	21	
2	Национальная система стандартизации	22	1	1	-	20	
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	23	2	1	-	20	
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	23	2	1	-	20	
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	22	2		-	20	
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	22	2		-	20	
	Контроль	9					9
ВСЕГО:		144	10	4	-	121	9
ИТОГО:		144					

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	4	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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
2	Национальная система стандартизации	4	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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	4	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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	4	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	4	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного	4	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3

	бизнеса		разработки. Стандарты качества обслуживания.		
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	4	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	4	Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	4	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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
	Итого	36			

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	1	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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3

2	Национальная система стандартизации	1	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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	2	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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	2	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	2	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	2	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
	Итого	10			

4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> 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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
2	Национальная система стандартизации	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> 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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
3.	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> 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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
4.	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
5.	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
6.	Стандартизация на предприятиях гостиничного	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации:	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3

	бизнеса		объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.		
7.	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> 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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
	Итого	18			

4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	1	<u>Вопросы для обсуждения:</u> 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.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
2	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	1	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3

			контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.		
3	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	1	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
4	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	1	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
	Итого	4			

4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
2	Национальная система стандартизации	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
4	Качество гостиничных услуг: формирование и	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3

	оценка		материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.		
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	6	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
	Итого	36			

4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	21	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
2	Национальная система стандартизации	20	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	20	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	20	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	20	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	20	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> - проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по	ОПК-3, ОПК-6	1,2,3

			теме.		
	Итого	121			

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на очной форме обучения составляет 36 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Лекционное занятие	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Лекционное занятие	Национальная система стандартизации.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Лекционное занятие	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Лекционное занятие	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Лекционное занятие	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Лекционное занятие	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Лекционное занятие	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Лекционное занятие	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Лекционное занятие	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	4 часа
Итого:	36 часов			

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на заочной форме обучения составляет 8 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Лекционное занятие	Место и роль стандартизации в системе	Лекция - визуализация	ОПК-3, ОПК-6	-

	технического регулирования.				
Лекционное занятие	Национальная система стандартизации.	Лекция визуализация	-	ОПК-3, ОПК-6	2 часа
Лекционное занятие	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	Лекция визуализация	-	ОПК-3, ОПК-6	2 час
Лекционное занятие	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	Лекция визуализация	-	ОПК-3, ОПК-6	2 час
Лекционное занятие	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	Лекция визуализация	-	ОПК-3, ОПК-6	1 час
Лекционное занятие	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	Лекция визуализация	-	ОПК-3, ОПК-6	1 час
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. - М.: Академия, 2013. – 312 с.
2. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация. - М.: КУРС, 2014. – 298 с.
3. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Кобяк М.В.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Интермедия, 2014.— 290 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/485674>

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4.2.3 Нормативные документы

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

- 1) ЭБС «Znaniy.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znaniy.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего)

и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки


подпись

ФИО

Кузнецова Л.Н.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения контрольного опроса; теста, доклада, контрольной работы, семинар - диспут. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы к контрольному опросу;
- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- темы докладов;
- вопросы к экзамену.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

Перечень вопросов к экзамену

1. Техническое регулирование как механизм обеспечения безопасности и качества продукции и услуг.
2. Технические регламенты: цели, содержание, применение, виды, порядок разработки.
3. Основные элементы системы технического регулирования
4. Стандартизация в системе технического регулирования.
5. Общее понятия стандартизации: цели, принципы, нормативные документы.
6. Исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации.
7. Общее понятия стандартизации: Функции и методы стандартизации
8. Основные положения по стандартизации: Документы по стандартизации, их применение
9. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
10. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
11. Организация работ по стандартизации.
12. Направления развития национальной системы стандартизации.
13. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
14. Международное сотрудничество в области стандартизации.
15. Международные и региональные организации и по стандартизации.
16. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
17. Международная стандартизация систем менеджмента.
18. Стандартизация в области информационной безопасности.
19. Факторы, определяющие качество услуг.
20. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
21. Методы определения показателей качества гостиничных услуг
22. Инструменты контроля, анализа и управления качеством на гостиничном предприятии
23. Методы контроля качества услуг гостиничного предприятия
24. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
25. Профессиональные стандарты на гостиничном предприятии
26. Квалификационные характеристики персонала гостиничного предприятия
27. Организация работ по стандартизации в гостинице.
28. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
29. Стандарты качества обслуживания
30. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
31. Методы внешней оценки качества и безопасности.
32. Измерение удовлетворенности потребителей.
33. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции
34. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
35. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
36. Измерение удовлетворенности персонала гостиничного предприятия
37. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины, составляют:

1. Требования к вопросам для собеседования (контрольный опрос)
2. Требования к написанию доклада;
3. Требования к контрольной работе;
4. Требования к выполнению тестового задания;
5. Требования к сдаче экзамена.

Требования к вопросам для собеседования

Подготовка к собеседованию проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
 - обоснованность способов и методов работы с материалом;

- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к сдаче экзамена

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на экзаменационной сессии в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине

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

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

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

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для курсового проектирования;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному

пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем, связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьёзное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Отсутствуют.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 202 для проведения занятий лекционного	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Lenovo».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.).
Аудитория 311 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещения оснащено: Комплект «Лингафонный кабинет» (13 мест) – 1 шт. Телевизор «Samsung» – 1 шт. DVD центр «Philips» - 1 шт. Видеомагнитофон «LG» - 1 шт. Аудиомагнитофон «Sony» - 1 шт. Ноутбук «Lenovo» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.). WinDVD бессрочная лицензия коробочная версия. PowerDVD бессрочная лицензия коробочная версия.
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт. Телевизор «Daewoo» - 1 шт., Видеомагнитофон «Funai», Аудиомагнитофон «Sony».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.).
	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от

	<p>Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Асер» - 1 шт.</p>	<p>10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 г.). Программа ЕхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.). АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.). ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>
--	--------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Приложение к рабочей программе дисциплины
«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»
 43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавр
 профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.О.12 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
Блок 1 «Дисциплины (модули)», обязательная часть учебного плана

Очная, заочная

Составитель аннотации – Стародуб К.А., к.п.н., доцент кафедры СКС иТ

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)	<p>Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.</p> <p>Национальная система стандартизации.</p> <p>Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.</p> <p>Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.</p> <p>Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.</p> <p>Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.</p> <p>Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.</p> <p>Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.</p> <p>Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.</p>
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3, ОПК-6
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию</p> <p>ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы</p> <p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p> <p>ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания</p> <p>ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями</p>
Наименование дисциплин, необходимых	<p>Б1.О.10 Сервисная деятельность</p> <p>Б1.0.22 История туризма и гостеприимства</p>

для освоения данной дисциплины	Б1.0.27 Культура здорового образа жизни и здорового питания Б1.О.19 Правоведение
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, лекция-визуализация, самостоятельная работа, консультации
Формы текущего контроля успеваемости	Контрольный опрос, Доклад, контрольная работа, тестирование
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	экзамен