

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.08.2024 19:47:16
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce7bb8a25c9ab053e0c58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных
бизнес-коммуникаций**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная
Год набора – 2024

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017 г. № 515).

Автор-составитель: Дейстер О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 9 от 22.04.2024 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства
и международных бизнес-коммуникаций,
кандидат педагогических наук, доцент

М.В. Василиженко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	12
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	12
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	13
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	14
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	15

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов системы профессиональных теоретических знаний в области управления и контроля качества гостиничных услуг.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний о порядке метрологической экспертизы технической документации, принципы выбора средств измерения и метрологического обеспечения технологического оказания услуг в целом;
- выработка навыков определения и анализа нормативных документов при контроле качества оказания услуг; подготавливать документы для проведения подтверждения соответствия нормам РФ;
- формирование способности применять на практике весь спектр приобретенных знаний и навыков.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Стандартизации и сертификации качества гостиничных услуг» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
ПК-6 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности
	ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимости продуктов
ПК-7 Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации	ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания
	ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания

ции питания	ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания
ПК-10 Способен организовывать технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, технический контроль оборудования для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания и осуществлять теххимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания	ПК-10.1 Проводит входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания
	ПК-10.2 Контролирует технологические параметры режимов производства продукции общественного питания на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации
	ПК-10.3 Осуществляет технологическую регулировку оборудования, систем безопасности и сигнализации, контрольно-измерительных приборов и автоматики, используемых для проведения технологических операций производства продукции общественного питания

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов. Дисциплина изучается на 4 курсе, 8 семестре.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам
		8
Общая трудоемкость, ЗЕТ	2	2
Общая трудоемкость, час.	72	72
Аудиторные занятия, час.	26	26
Лекции, час.	14	14
Практические занятия, час.	12	12
Самостоятельная работа	46	46
Курсовой проект (работа)	-	-
Контрольные работы	-	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачет	зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования.

Основные положения по стандартизации. Цели и задачи стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.

Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.

Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства.

Организация работ по стандартизации в гостиничной отрасли. Содержание национальных стандартов, определяющих процесс предоставления гостиничных услуг в РФ. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания.

Стандарты организаций и организация работ по стандартизации в гостинице. Профессиональные стандарты организации: объекты стандартизации, стандарты в гостеприимстве, технология разработки. Порядок разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг. Стандарты качества обслуживания.

Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Общие методы оценки качества в гостинице. Функции качества и концепция «дома качества». Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания сетевых гостиниц.

Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Содержание и состав системы качества. Процессный подход в системе менеджмента качества. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управления качеством в гостинице. Информационная система управления качеством.

Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей. Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые гостиницей при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Метод «тайный покупатель». Социологические исследования качества гостиничных услуг.

Тема 6. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

Контроль качества продукции. Виды контроля: входной, операционный. Приемочный. Показатели комплексной оценки качества продукции. Государственный уровень контроля качества продукции. Технохимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания. Технический контроль оборудования по производству продукции.

Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и пол-

ноту 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.

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоёмкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
				Лекции	Практические занятия
8 семестр					
Тема 1. Стандартизации в системе техническо-го регулирования.	10	6	4	2	2
Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства	10	6	4	2	2
Тема 3. Качество гостиничных услуг: формиро-вание и оценка.	10	6	4	2	2
Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства	10	6	4	2	2
Тема 5. Контроль и оценка качества и безопас-ности услуг и обслуживания в гостинице	10	6	4	2	2
Тема 6. Организация производственного кон-троля качества и безопасности кулинарной про-дукции	12	10	2	2	-
Тема 7. Ответственность исполнителей за каче-ство услуг, достоверность и полноту информа-ции об услуге.	10	6	4	2	2
Всего по дисциплине	72	46	26	14	12
Всего зачетных единиц	2				

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования.	Основные положения по стандартизации. Цели и задачи стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации. Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития меж-	2	ПК-7 ПК-10

	дународной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.		
Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства	Организация работ по стандартизации в гостиничной отрасли. Содержание национальных стандартов, определяющих процесс предоставления гостиничных услуг в РФ. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Стандарты организаций и организация работ по стандартизации в гостинице. Профессиональные стандарты организации: объекты стандартизации, стандарты в гостеприимстве, технология разработки. Порядок разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг. Стандарты качества обслуживания.	2	ПК-7 ПК-10
Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Общие методы оценки качества в гостинице. Функции качества и концепция «дома качества». Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания сетевых гостиниц.	2	ПК-5 ПК-6 ПК-10
Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства	Содержание и состав системы качества. Процессный подход в системе менеджмента качества. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управления качеством в гостинице. Информационная система управления качеством.	2	ПК-7 ПК-5 ПК-6 ПК-10
Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней	2	ПК-5 ПК-6 ПК-10

	оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей. Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые гостиницей при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Метод «тайный покупатель». Социологические исследования качества гостиничных услуг.		
Тема 6. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции	Контроль качества продукции. Виды контроля: входной, операционный. Приемочный. Показатели комплексной оценки качества продукции. Государственный уровень контроля качества продукции. Технохимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания Технический контроль оборудования по производству продукции	2	ПК-5 ПК-6 ПК-7 ПК-10
Тема 7. 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.	2	ПК-5 ПК-6 ПК-10

5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования.	1. Разработка стандарта по пожарной безопасности. 2. Разработка стандарта уборки рабочего места администратора. 3. Разработка стандарта уборки номерного фонда с учетом требований СанПиН	2	ПК-7 ПК-10	Собеседование Рефлексия выполненного задания
Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства	1. Кейс «Разработка разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг» 2. Кейс «Стандарты качества обслуживания».	2	ПК-7 ПК-10	Собеседование Рефлексия выполненного задания

Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	1. Кейс «Разработка показателей качества гостиничных услуг» 2. Кейс «Проектирование новой гостиничной услуги».	2	ПК-5 ПК-6 ПК-10	Собеседование Рефлексия выполненного задания
Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства	1. Разработка штатного расписания предприятия 2. Формулировка основных требований сотрудников 3. Создание плана проведения собеседования	2	ПК-7 ПК-5 ПК-6 ПК-10	Собеседование Рефлексия выполненного задания
Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	1. Кейс «Качество обслуживания в контактной зоне предприятия»	2	ПК-5 ПК-6 ПК-10	Собеседование Рефлексия выполненного задания
Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	1. Кейс-задание «Работа с жалобами гостей».	2	ПК-5 ПК-6 ПК-10	Собеседование Рефлексия выполненного задания

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования	1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы. 2.Подготовка доклада. 3.Подготовка и оформление реферата.	6	ПК-7 ПК-10	Выборочная и дистанционная проверка задания. Устный ответ на практическом занятии. Рефлексия выполненного задания.
Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства	1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы. 2.Подготовка доклада. 3.Подготовка и оформление реферата.	6	ПК-7 ПК-10	Выборочная и дистанционная проверка задания. Устный ответ на практическом занятии. Рефлексия выполненного задания.
Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы. 2.Подготовка докла-	6	ПК-5 ПК-6 ПК-10	Выборочная и дистанционная проверка задания. Устный ответ на практическом за-

	да. 3.Подготовка и оформление реферата.			нятии. Рефлексия выполненного задания.
Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства	1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы. 2.Подготовка доклада. 3.Подготовка и оформление реферата.	6	ПК-7 ПК-5 ПК-6 ПК-10	Выборочная и дистанционная проверка задания. Устный ответ на практическом занятии. Рефлексия выполненного задания.
Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы. 2.Подготовка доклада. 3.Подготовка и оформление реферата.	6	ПК-5 ПК-6 ПК-10	Выборочная и дистанционная проверка задания. Устный ответ на практическом занятии. Рефлексия выполненного задания.
Тема 6. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции	1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы. 2.Подготовка доклада. 3.Подготовка и оформление реферата.	10	ПК-5 ПК-6 ПК-7 ПК-10	Выборочная и дистанционная проверка задания. Устный ответ на практическом занятии. Рефлексия выполненного задания.
Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы. 2.Подготовка доклада. 3.Подготовка и оформление реферата.	6	ПК-5 ПК-6 ПК-10	Выборочная и дистанционная проверка задания. Устный ответ на практическом занятии. Рефлексия выполненного задания.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее - ФОС) по дисциплине «Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Печатные издания

1. Николаева М.А. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия. Практикум: учебное пособие / М.А.Николаева, Л.В.Карташова, Т.П.Лебедева. - 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2022. - 111с. - (Высшее образование. Бакалавриат).
2. Райкова Е.Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология: учебник для прикладного бакалавриата / Е.Ю. Райкова. - М.: Юрайт, 2017. - 349 с. - (Бакалавр. Прикладной курс).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г.М.Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 397 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 11.04.2024).
2. Ефремова, М.В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М.В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 399 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534556> (дата обращения: 11.04.2024).
3. Кобяк М.В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М.В.Кобяк, С.С.Скобкин; под ред. С.С.Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 502 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 11.04.2024).
4. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум для вузов / И.М.Лифиц. — 11-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 462 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535387> (дата обращения: 11.04.2024).
5. Райкова Е.Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология: учебник и практикум для вузов / Е.Ю.Райкова. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2024. — 382 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536010> (дата обращения: 11.04.2024).

Дополнительные источники

1. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 531 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 11.04.2024).
2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 172 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 11.04.2024).

8 ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронные образовательные ресурсы

- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru>
- Федеральный портал «Российское образование»: <http://ro-edu.ru>
- Справочно-правовая система "ГАРАНТ" <http://www.i-exam.ru>
- ЭБС «Юрайт»: <https://urait.ru>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг» является одной из основных прикладных дисциплин, обеспечивающих подготовку современных специалистов для сферы гостиничного бизнеса.

Предметом изучения дисциплины являются система стандартов качества, используемых при производстве и реализации гостиничных продуктов, выполнения работ по оказанию и предоставления гостиничных услуг.

Цель дисциплины – формирование у студентов системы профессиональных теоретических знаний в области управления и контроля качества гостиничных услуг.

Основные задачи дисциплины:

- усвоение знаний о порядке метрологической экспертизы технической документации, принципы выбора средств измерения и метрологического обеспечения технологического оказания услуг в целом;
- выработка навыков определения и анализа нормативных документов при контроле качества оказания услуг; подготавливать документы для проведения подтверждения соответствия нормам РФ;
- формирование способности применять на практике весь спектр приобретенных знаний и навыков.

Структура дисциплины включает в себя семь тем, лекционные, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования.

Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства

Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства

Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Тема 6. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции

Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

При подготовке к зачету следует обратить внимание на содержание основных разделов дисциплины, определение основных понятий курса, методик расчета основных экономических показателей. Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельной работы студентов:

- Работа с конспектом лекций;
- Выполнение домашних заданий;

- Подготовка докладов с презентациями

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Перечень информационных технологий:

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;
 текстовый и табличный редактор Microsoft Word;
 портал института <http://portal.midis.info>

Перечень программного обеспечения:

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)
 Битрикс 24
 Яндекс браузер
 Mozilla Firefox
 Microsoft™ Office®
 МойОфис
 Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

«Гарант аэро»
 КонсультантПлюс

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 310 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	Компьютер Ноутбук Многофункциональное устройство (МФУ) Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Тумба Стойка администратора Терминал для кредитных карт Настольная лампа

		Телефон Лотки для бумаги Сейф Ключница Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Библиотека Читальный зал № 122	Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».