

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере
гостеприимства и общественного питания

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Форма обучения Заочная

Сроки освоения ОПОП Нормативный, 4 года 6 месяцев

Факультет Естественно-географический

Кафедра Экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2020

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» являются получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства и общественного питания в сфере гостеприимства и общественного питания; освоение комплекса знаний, умений и навыков в гостиничной деятельности, изучение основных и перспективных направлений индустрии гостеприимства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» относится к обязательной части Блока 1.

2.1. Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- «Современные тенденции развития гостиничной и туристской индустрии»
- «Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»
- «Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства и общественного питания»

2.2. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

- «Бизнес планирование в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»
- «Организация обслуживания в санаторно – курортных комплексах »
- «Деятельность административно – хозяйственной службы»

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных (УК), общепрофессиональных (ОПК) компетенций:

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы их решения и ожидаемые результаты в рамках проектной деятельности.	1.Нормативно – правовую документацию в области индустрии гостеприимства и сферы общественного питания. 2.Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания. 3. Алгоритм переговоров с клиентами при реализации услуг, опираясь на стандарты РФ.	1.Применять знания в области стандартизации в сфере гостеприимства и общественного питания в рамках проектной деятельности. 2.Готовностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, разрешать проблемные ситуации в сфере гостеприимства и общественного питания.	1.Технологией разработки стандартов организации в сфере гостеприимства и общественного питания. 2.Методами контроля и оценки качества гостиничных услуг и услуг сферы общественного питания. 3.Методами системного подхода для решения поставленных задач в рамках проектной деятельности.

2	<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>	<p>1. Структуру индустрии гостеприимства и сферы общественного питания, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками профессиональной деятельности. 2. Простраивать задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными программами</p>	<p>1. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий гостиничной индустрии и сферы общественного питания. 2. Применять механизмы государственного регулирования в сфере гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>1. Приемами работы с жалобами потребителей. 2. Владеть основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма. 3. Методами реализации инновационных технологии и новых форм обслуживания потребителей, в гостиничной индустрии.</p>
---	---	---	---	---	--

		<p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>	<p>1. Принципы государственного регулирования сферы гостеприимства и общественного питания. 2. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства и общественного питания. 3. Понятие, сущность и особенности качества услуг и работ, их контроля в РФ.</p>	<p>1. Разработка услуг в сфере гостеприимства с использованием современных технологий и методов стандартизации. 2. Уметь составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности.</p>	<p>1. Навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей. 2. Навыками организации контроля качества услуг на предприятиях гостиничного бизнеса и индустрии питания.</p>
--	--	--	---	--	---

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	4 курс	4 курс
		Зимняя сессия	Летняя сессия
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	20	8	12
В том числе:			
Лекции (Л)	8	4	4
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	12	4	8
Лабораторные работы (ЛР)			
Иные виды занятий			
2. Самостоятельная работа студента (всего)	183	60	123
3. Курсовая работа (при наличии)	КП		
	КР		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	4	4
	экзамен (Э)	9	9
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	216	72
	зач. ед.	6	2
			144
			4

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
5	1	Стандартизация в гостиничной деятельности. Основные положения стандартизации. .	Современное состояние гостиничной индустрии в РФ. Услуги средств размещения, гостиничные услуги и гостиничный продукт. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Информационное обеспечение стандартизации
5	2	Качество гостиничных услуг	Основные категории качества. Потребительские свойства, показатели качества и требования к

			качеству гостиничных услуг.
5	3	Техническое регулирование как показатель качества гостиничных услуг.	Технические регламенты. Техническое регулирование в сфере гостиничных услуг.
6	1	Национальная система стандартизации	Классификация документов по стандартизации. Национальные стандарты. ОКЭД. ОКУН.
6	2	Международная система стандартизации	Международные и региональные системы по стандартизации. Порядок применения зарубежных нормативных документов по стандартизации.
6	3	Технологии и организации общественного питания	Сегмент питания в индустрии гостеприимства. Стандарты питания в индустрии гостеприимства.

2.2. Перечень лабораторных работ, примерная тематика курсовых работ:

Лабораторные работы не предусмотрены по учебному плану

Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 183 часов.

Видами СРС является подготовка:

- к практической работе;
- к индивидуальному собеседованию;
- к тестированию знаний фактического материала;
- к защите электронных рефератов-презентаций;
- к творческим заданиям.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине .

Рейтинговая система в Университете не используется

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226- 5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page =book&id=454026 (04.04.2020).
2	Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и

	магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/425062 (дата обращения: 04.04.2020).
3	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. https://www.biblioonline.ru/book/EFC9DDA4-113A47EA-BF42-61F133EC910A (04.04.2020).
4	Теория и методика организации питания в туристской индустрии. Учебное пособие / Бай Т.В., Котлярова О.В. - Москва: Русайнс, 2020. - 104 с. - ISBN: 978-5-4365-4787-9 https://knorus.ru/catalog/turizm-gostepriimstvo/567885-teoriya-i-metodika-organizacii-pitaniya-v-turistskoy-industrii-uchebnoe-posobie/ (04.04.2020)

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме. (Бакалавриат). Учебное пособие. / Баумгартен Л.В. - Москва: КноРус, 2019. - 176 с. - ISBN: 978-5-406-06986-8 https://knorus.ru/catalog/upravlenie-kachestvom-standartizaciya/510301-metrologiya-standartizaciya-i-sertifikaciya-v-servise-i-turizme-bakalavriat-uchebnoe-posobie (04.04.2020)
2	Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие / Баумгартен Л.В. – М: КНОРУС, 2016, 284 с - ISBN: 978-5-406-06758-1 https://knorus.ru/catalog/turizm-gostepriimstvo/506589-upravlenie-kachestvom-v-turizme-praktikum-uchebnoe-posobie (04.04.2020)
3	Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов. Учебное пособие (Бакалавриат) / В.В. Ефимов – М. КНОРУС, 2019, 240 с. - ISBN: 978-5-406-01063-1 https://knorus.ru/catalog/upravlenie-kachestvom-standartizaciya/553095-uluchshenie-kachestva-produkcii-processov-resursov-uchebnoe-posobie (04.04.2020)
4	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же 1-4 5 ЭБС - 24 [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438 (04.04.2020).
5	Управление качеством : учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966 (04.04.2020)
6	Пахомова, Ольга Михайловна. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Текст] : учебное пособие / О. М. Пахомова. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 135 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 133-134. - Рек. ФГБОУ ВПО "Российский государственный ун-т туризма и сервиса". - ISBN 978-5-16-010354-9 :278-37

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 28.11.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
3. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 28.11.2019).
4. World Trade Organization [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/statis_e.htm, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).

7. Лица России [Электронный ресурс] : мультимедийный проект. – Режим доступа: <http://rusnations.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
8. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
9. Основные социально-экономические показатели [Электронный ресурс] : [сайт] // ИКСИ. – Режим доступа: <https://icss.ru/macro>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
10. Прайм. Агентство экономической информации [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://1prime.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
11. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 28.11.2019).
12. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 28.11.2019).
13. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс] : базы данных и аналитические публикации. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
14. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
15. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения - <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (04.04.2020)
2. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов - <http://docs.cntd.ru/document/1200110997> (04.04.2020)
3. ГОСТ 50681-2010 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. - <http://docs.cntd.ru/document/1200110997> (04.04.2020)
4. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. - <http://docs.cntd.ru/document/1200103471> (04.04.2020)
5. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь - <http://docs.cntd.ru/document/1200093424> (04.04.2020)
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (04.04.2020)
7. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента - <http://docs.cntd.ru/document/1200095049> (04.04.2020)
8. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. - <http://docs.cntd.ru/document/1200114171> (04.04.2020)
9. ГОСТ Р 58187-2018 Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200159998> (04.04.2020)
10. Справочные системы «Гарант» - <http://ivo.garant.ru/#/startpage:0> (04.04.2020), «Консультант - плюс» - <http://www.consultant.ru/> (04.04.2020).

5.5. Периодические издания

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ratanews.ru/statistics/> . RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств,

РАТА).

2. Журнал «Турбизнес» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://tourbus.ru/> Журнал для специалистов туристической отрасли и для всех, кому важно быть в курсе мировых тенденций в travel индустрии. Издается с 1997 г.
3. Журнал «Гостиничное дело» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://gostdelo.ru/> Журнал "Гостиничное дело" предназначен для профессионалов индустрии гостеприимства: администраторов, топ-менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела, а также инвесторов и девелоперов.
4. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.hospitality.ru> Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - это специализированное информационно-аналитическое издание для гостиничного, ресторанного и курортного бизнеса. Журнал является официальным русскоязычным изданием Международной Ассоциации Отелей и Ресторанов (IH&RA).
В каждом номере публикуются аналитические статьи, посвященные оборудованию, технологиям, отделке интерьера, мебели, системам управления и многое другое для гостиничных и курортных комплексов, а также предприятий общественного питания.
Журнал является официальным информационным партнером Best Eastern Hotels, Членом Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО), Членом Российского Союза Туриндустрии, Членом Московской Областной Гостиничной Ассоциации, официальным со-организатором и информационным партнером выставки ПИР.
5. Журнал «Сервис plus» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://philosoph.ru/> «Сервис plus» является первым в России и одним из немногих мультидисциплинарных рецензируемых научных изданий, специализирующихся на проблемах сервиса. Основная цель журнала – формирование комплексной системы знаний в сфере предоставления сервисных услуг в условиях развития современного рынка на основе исследований поведения потребителей. Журнал издается на регулярной основе, 4 раза в год, в своем портфеле имеет статьи зарубежных авторов.
6. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/> Журнал "Современные проблемы сервиса и туризма" (англ. "Service and Tourism: Current Challenges") является одним из авторитетных и популярных периодических научно-практических изданий в России, посвященных проблемам сервиса и туризма. Журнал специализируется на публикации научных, научно-практических статей по туристско-рекреационной проблематике, соответствующих направлениям науки

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Указываются требования к аудиториям для проведения занятий:

6.1. Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные лекционные аудитории, в том числе, для проведения лекций с использованием мультимедийных и интерактивных технологий. Лекционные аудитории должны быть оснащены: видеопроектором, экраном, ноутбуком с необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint),

затемненными окнами, периферией к оборудованию, интерактивной доской с периферией.

6.2 Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Рабочее место преподавателя и студента должно быть оснащено: стационарным компьютером или ноутбуком с периферией и необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint).

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практические занятия	Практические занятия по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» ставят целью научить студентов навыками работы с нормативно-правовой документацией и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Целью проведения практических занятий по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» является закрепление полученных знаний, формирование умений и профессиональных навыков, компетентного принятия решений. Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно - теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. В ходе выполнения практической работы студент работает с конспектом лекций, отвечает на контрольные вопросы, просматривает рекомендованную литературы.

Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	<i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата. <i>Курсовая работа:</i> изучение научной, учебной, нормативной и другой литературы. Отбор необходимого материала; формирование выводов и разработка конкретных рекомендаций по решению поставленной цели и задачи; проведение практических исследований по данной теме. Инструкция по выполнению требований к оформлению курсовой работы находится в методических материалах по дисциплине.
Подготовка к экзамену / зачету	При подготовке к экзамену/зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, материалы практических работ. Подготовка к экзамену/зачету – это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, установлении внутри предметных связей, увязке различных тем и разделов, закреплении путем решения задач. Необходимо посетить консультации перед экзаменом/зачетом, также можно воспользоваться индивидуальными консультациями с преподавателем. Здесь студент имеет полную возможность получить ответ на все неясные ему вопросы. А для этого он должен проработать до консультации весь курс.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА:

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone Image Viewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-3К-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

9. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере
гостеприимства и общественного питания»

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)
Гостиничная деятельность

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
заочная

Рязань 2020

1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства и общественного питания в сфере гостеприимства и общественного питания; освоение комплекса знаний, умений и навыков в гостиничной деятельности, изучение основных и перспективных направлений индустрии гостеприимства.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» относится к обязательной части.

Дисциплина изучается на 4 курсе (зимняя сессия, летняя сессия).

3. Трудоемкость дисциплины: 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
	Знать	Уметь	Владеть (навыками)
3	4	5	6
УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы их решения и ожидаемые результаты в рамках проектной деятельности.	1.Нормативно – правовую документацию в области индустрии гостеприимства и сферы общественного питания. 2.Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания. 3. Алгоритм переговоров с клиентами при реализации услуг, опираясь на стандарты РФ.	1.Применять знания в области стандартизации в сфере гостеприимства и общественного питания в рамках проектной деятельности. 2.Готовностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, разрешать проблемные ситуации в сфере гостеприимства и общественного питания.	1.Технологией разработки стандартов организации в сфере гостеприимства и общественного питания. 2.Методами контроля и оценки качества гостиничных услуг и услуг сферы общественного питания. 3.Методами системного подхода для решения поставленных задач в рамках проектной деятельности.
ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения	1.Структуру индустрии гостеприимства и сферы общественного питания, особенности правовых и хозяйственных отношений между	1.Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий гостиничной индустрии и сферы общественного	1.Приемами работы с жалобами потребителей. 2.Владеть основными положениями действующего

потребителей и заинтересованных сторон	участниками профессиональной деятельности. 2. Простраивать задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными программами	питания. 2. Применять механизмы государственного регулирования в сфере гостеприимства и общественного питания.	российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма. 3. Методами реализации инновационных технологии и новых форм обслуживания потребителей, в гостиничной индустрии.
ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	1. Принципы государственного регулирования сферы гостеприимства и общественного питания. 2. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства и общественного питания. 3. Понятие, сущность и особенности качества услуг и работ, их контроля в РФ.	1. Разработка услуг в сфере гостеприимства с использованием современных технологий и методов стандартизации. 2. Уметь составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности.	1. Навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителям. 2. Навыками организации контроля качества услуг на предприятиях гостиничного бизнеса и индустрии питания.

5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Зачет 4 курс (зимняя сессия)

Экзамен 4 курс (летняя сессия).

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.