

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.29 Сертификация услуг общественного питания

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Форма обучения

заочная

Год набора

2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

д-р экон. наук, профессор, О.А. Яброва ;ст. преподаватель, О.А. Сизых

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью курса «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» является освоение основных понятий теории управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества услуг в управление предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачами изучения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» является изучение и освоение следующих вопросов:

-стандартизация(основы технического регулирования, технические регламенты, международные нормативные документы: стандарты серии ИСО 9000, ХАССП, принципы менеджмента качества, гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами) применительно к сфере профессиональной деятельности;

-сертификация (подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия организациями в сфере гостеприимства и общественного питания, добровольная сертификация услуг предприятий индустрии гостеприимства);

-метрология (сводные характеристики результатов измерений, гарантийные ошибки, доверительные интервалы и доверительные вероятности);

- управление качеством (факторы, влияющие на качество услуг организаций сферы , качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры, дерево качества, качество производства и качество обслуживания , петля качества);

-квалиметрия (основные термины и определения квалиметрии, выбор определяющих показателей качества, показатели качества услуг).

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Запланированные результаты обучения по дисциплине |
|---|---|
| ОПК-4: Способен осуществлять технологические процессы производства продукции питания | |
| ОПК-4.1: Знает и имеет практические навыки технологии производства продукции и оказания услуг общественного питания | |

| | |
|--|--|
| ОПК-4.2: Разрабатывает производственные процессы, технологические регламенты | |
| и стандарты предприятия питания | |
| УК-9: Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах | |
| УК-9.1: Готов к конструктивному сотрудничеству с людьми с ограниченными возможностями в социальной и профессиональной сферах | |

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=20864>.

2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад.час) | е |
|--|--|---|
| | | 1 |
| Контактная работа с преподавателем: | 0,33 (12) | |
| занятия лекционного типа | 0,11 (4) | |
| практические занятия | 0,22 (8) | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | 2,56 (92) | |
| курсовое проектирование (КП) | Нет | |
| курсовая работа (КР) | Нет | |
| Промежуточная аттестация (Зачёт) | 0,11 (4) | |

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

| | | Контактная работа, ак. час. | | | | | | | |
|------------------------------------|---|--------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| № п/п | Модули, темы (разделы) дисциплины | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | Самостоятельная работа, ак. час. | |
| | | | | Семинары и/или Практические занятия | | Лабораторные работы и/или Практикумы | | | |
| | | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС |
| 1. Занятия лекционного типа | | | | | | | | | |
| | 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования Место и роль стандартизации в системе технического регулирования регулирувания. | 0,5 | | | | | | | |
| | 2. Национальная система стандартизации | 0,5 | | | | | | | |
| | 3. Международное сотрудничество в области Стандартизации | 0,5 | | | | | | | |
| | 4. Качество услуг в сфере гостеприимства: формирование , оценка, контроль | 0,5 | | | | | | | |
| | 5. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания | 0,5 | | | | | | | |
| | 6. Стандартизация на предприятиях индустрии гостеприимства как фактор регулирования и гарантия качества услуг | 0,5 | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|-----|--|---|--|--|--|----|--|
| 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге | 0,5 | | | | | | | |
| 8. Национальная система стандартизации Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства. | 0,5 | | | | | | | |
| 2. Практические занятия | | | | | | | | |
| 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования | | | 1 | | | | | |
| 2. Международное сотрудничество в области Стандартизации | | | 1 | | | | | |
| 3. Качество услуг в сфере гостеприимства: формирование , оценка, контроль | | | 1 | | | | | |
| 4. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания | | | 1 | | | | | |
| 5. Стандартизация на предприятиях индустрии гостеприимства как фактор регулирования и гарантия качества услуг | | | 1 | | | | | |
| 6. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге | | | 1 | | | | | |
| 7. Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства | | | 2 | | | | | |
| 8. Самостоятельная работа | | | | | | | 92 | |
| Всего | 4 | | 8 | | | | 92 | |

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Кошечкина И. П., Канке А. А. Метрология, стандартизация, сертификация: учебник для студентов сред. проф. образовательных учреждений (Москва: Форум).
2. Еланцева О. П., Шилов С. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие(Тюмень: Тюменский университет).
3. Анисимов В. П., Яцук А. В. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие(Москва: Издательский дом "Альфа-М").
4. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Гостиничный сервис: Учебник(Москва: Издательский дом "Альфа-М").
5. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие(Москва: Издательство "Магистр").
6. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").
7. Пахомова О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
8. Баумгартен Л. В. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник (Москва: Вузовский учебник).
9. Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие(Москва: Издательский дом "Альфа-М").
10. Брашнов Д.Г., Мигунова Е.В. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие(Москва: Флинта).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. - Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
2. - Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
3. Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
4. - Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017.

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. - Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. - Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. - Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
4. - Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
5. - Электронная библиотека диссертаций РГБ [Электронный ресурс]: ЭБД содержит около 800 тыс. полных текстов кандидатских и докторских диссертаций на русском языке по всем отраслям наук. – Москва, [1999]. – Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>
6. - Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
7. - Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.