

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

Б1.О.21 Стандартизация, сертификация и контроль  
качества услуг в сфере гостеприимства и общественного  
питания

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Форма обучения

очная

Год набора

2022

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

д-р экон. наук, профессор, О.А. Яброва

\_\_\_\_\_  
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
<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	- демонстрирует знание правовой законодательно-нормативной базы сферы гостеприимства и общественного питания - способен организовывать деятельность организации сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями качества оказания услуг

ОПК-3.2: Обеспечивает,	- демонстрирует знание отечественных и
требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	международных стандартов качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ( ИСО 9000, ХАССП). - способен применять и внедрять в практической деятельности отечественные и международные стандарты качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания - владеет навыками организации процессов оказания услуг в соответствии с отечественными и международными стандартами сферы гостеприимства и общественного питания ( ИСО 9000, ХАССП)
<b>ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</b>	
ОПК-6.1: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	- осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации по гостинично-ресторанной деятельности - обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию по гостинично-ресторанной деятельности
<b>ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</b>	
ПК-1.3: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	- демонстрирует знание основ формирования и функционирования систем бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности организаций сферы индустрии гостеприимства и общественного питания  - способен осуществлять управление ресурсами и персоналом организаций сферы индустрии гостеприимства и общественного питания - владеет навыками управления ресурсами и персоналом организаций сферы индустрии гостеприимства и общественного питания
<b>ПК-6: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</b>	

<p>ПК-6.1: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание нормативно-правового обеспечения системы внутренних стандартов и регламентов организаций сферы индустрии гостеприимства и общественного питания</li> <li>- способен разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</li> <li>- владеет методами разработки внутренних</li> </ul>
	<p>стандартов и регламентов организаций сферы индустрии гостеприимства и общественного питания</p>
<p>ПК-6.2: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание методологии внедрения разработанных внутренних стандартов и регламентов в практическую деятельность организаций сферы индустрии гостеприимства и общественного питания</li> <li>- способен формировать и внедрять корпоративные стандарты и регламенты в практическую деятельность организаций сферы индустрии гостеприимства и общественного питания</li> <li>- демонстрирует владение инструментами, обеспечивающими разработку формирования и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов производства и обслуживания в деятельность предприятия сферы индустрии гостеприимства общественного питания</li> </ul>
<p>ПК-6.3: Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание нормативно-правового регулирования в системе стандартизации и сертификации сферы индустрии гостеприимства и общественного питания</li> <li>- способен организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия в сфере индустрии гостеприимства и общественного питания</li> <li>- владеет навыками организации работ по подготовке и прохождению процедуры соответствия в сфере индустрии гостеприимства и общественного питания</li> </ul>

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,89 (68)</b>	
занятия лекционного типа	0,94 (34)	
практические занятия	0,94 (34)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2,11 (76)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	

### 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
<b>1. Занятия лекционного типа</b>									
	1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	4							
	2. Национальная система стандартизации	4							
	3. Международное сотрудничество в области Стандартизации	4							
	4. Качество услуг в сфере гостеприимства: формирование , оценка, контроль	6							
	5. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания	6							
	6. Стандартизация на предприятиях индустрии гостеприимства как фактор регулирования и гарантия качества услуг	4							

7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	2							
8. Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства.	4							
<b>2. Практические занятия</b>								
1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования			4					
2. Национальная система стандартизации			4					
3. Международное сотрудничество в области Стандартизации			4					
4. Качество услуг в сфере гостеприимства: формирование , оценка, контроль			4					
5. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания			4					
6. Стандартизация на предприятиях индустрии гостеприимства как фактор регулирования и гарантия качества услуг			4					
7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге			4					
8. Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства			6					
9. Самостоятельная работа							76	
Всего	34		34				76	

## **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.