

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35e9d50210def0e75e03a5b6fdf6436
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
Факультет _____ информатики, математики и экономики _____

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан

Фомина А.В. _____

«10» _____ февраля _____ 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М. 05.03 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Направление

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки

«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2022

Новокузнецк 2022

Оглавление

1 Цель дисциплины.....	3
1.1 Формируемые компетенции	3
1.2 Индикаторы достижения компетенций	3
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине.....	3
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.	4
3.1 Учебно-тематический план.....	4
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	11
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины ..	13
5.1 Учебная литература	13
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	14
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....	15
6 Иные сведения и (или) материалы.	15
6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ	15
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	16

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): ОПК–3.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Общепрофессиональная	Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
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. 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).	К.М.05.03 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг К.М.09.01(У) Ознакомительная практика К.М.09.02(П) Организационно-управленческая практика К.М.10 Государственная итоговая аттестация К.М.10.01(Д) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
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. ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфе-	Знать: - особенности и качества процессов оказания услуг и их оценивания. Уметь: - оценить качество оказания услуг, обеспечить качество требуемым стандартам.

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
	ре гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).	Владеть: - навыком объективного оценивания процессов оказания услуг, а также способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 2 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Кол-во часов	
	ОФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины		144
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		12
Аудиторная работа (всего):		12
в том числе:		
лекции		6
практические занятия, семинары		6
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):		123
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка курсовой работы /контактная работа		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)		123
4 Промежуточная аттестация обучающегося : экзамен		9

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы 144 часа.

Таблица 5.1 - Учебно-тематический план для заочной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	32	1	1	30	Собеседование Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре
	Национальная система стандартизации.	32	1	1	30	Сообщения Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре
	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	32	1	1	30	Доклады. Тест Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре
	Качество гостиничных услуг: формирование, оценка и контроль.	39	3	3	33	Устный опрос, подготовка доклада и /или презентации
	Промежуточная аттестация - экзамен	9				Экзамен (9 час.)
	Всего:	144	6	6	123	

3.2 Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6– Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание
1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования		
Содержание лекционного курса		
1.1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	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.
1.2	Национальная система стандартизации.	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.
1.3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	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.
1.4	Качество гостиничных услуг: формирование, оценка и контроль.	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
Темы практических/семинарских занятий		
1.1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	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.
1.2	Национальная система стандартизации.	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.
1.3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	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.
1.4	Качество гостиничных услуг: формирование, оценка и контроль.	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.

2.Национальная система стандартизации		
Содержание лекционного курса		
2.1	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.
2.2	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.
2.3	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.
2.4	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	Национальные стандарты, технологические нормы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
2.5	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.
Темы практических/семинарских занятий		
2.1	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.
2.2	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.
2.3	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.
2.4	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	Национальные стандарты, технологические нормы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
2.5	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.
3. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения		
Содержание лекционного курса		
3.1	Система классификации гостиниц и иных средств размещения	Система классификации гостиниц и иных средств размещения включает: область применения; основные требования; организационную структуру и функции ее участников; проведение работ; рассмотрение апелляций; правила применения Знака категории гостиницы и иного средства размещения.
3.2	Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории	Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения одной из категорий, этапы. Первый этап - предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по критериям. Второй этап - оценка соответствия номеров гостиницы и иного средства размещения. Третий этап - оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения. Четвертый этап - балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по критериям. Пятый этап - окончательная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения определенной категории.
3.3	Требования к гостиницам и иным средствам размещения	Требования к гостиницам и иным средствам размещения: 1. Здание и прилегающая к нему территория. 2. Техническое оборудование. 3. Номерной фонд. 4. Техническое оснащение. 5. Санитарные объекты общего пользования. 6. Общественные помещения. 7. Помещения для предоставления услуг питания. 8. Услуги. 9. Услуги питания. 10. Требования к персоналу и его подготовке.
3.4	Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий	Требования и их балльная оценка в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.
3.5.3.	Рассмотрение апелляций	Порядок рассмотрения апелляций в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.
3.6	Применение знака категории гостиницы и иного средства размещения	Применение знака категории гостиницы и иного средства размещения в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.
3.7	Порядок классификации объектов туристской ин-	Порядок классификации объектов туристской индустрии - горнолыжные трассы.

	дустрии - горнолыжные трассы.	
3.8	Порядок классификации объектов туристской индустрии - пляжи.	Порядок классификации объектов туристской индустрии - пляжи.
Темы практических/семинарских занятий		
3.1	Система классификации гостиниц и иных средств размещения	Система классификации гостиниц и иных средств размещения: 1. Область применения. 2. Основные требования. 3. Организационная структура и функции ее участников. 4. Проведение работ. 5. Рассмотрение апелляций. 6. Правила применения Знака категории гостиницы и иного средства размещения.
3.2	Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории	Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения одной из категорий, этапы. Первый этап - предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по критериям. Второй этап - оценка соответствия номеров гостиницы и иного средства размещения. Третий этап - оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения. Четвертый этап - балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по критериям. Пятый этап - окончательная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения определенной категории.
3.3	Требования к гостиницам и иным средствам размещения	Требования к гостиницам и иным средствам размещения: 1. Здание и прилегающая к нему территория. 2. Техническое оборудование. 3. Номерной фонд. 4. Техническое оснащение. 5. Санитарные объекты общего пользования. 6. Общественные помещения. 7. Помещения для предоставления услуг питания. 8. Услуги. 9. Услуги питания. 10. Требования к персоналу и его подготовке.
3.4	Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий	Требования и их балльная оценка в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.
3.5.3.	Рассмотрение апелляций	Порядок рассмотрения апелляций в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.
3.6	Применение знака катего-	Применение знака категории гостиницы и иного

	рии гостиницы и иного средства размещения	средства размещения в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.
3.7	Порядок классификации объектов туристской индустрии - горнолыжные трассы.	Порядок классификации объектов туристской индустрии - горнолыжные трассы.
3.8	Порядок классификации объектов туристской индустрии - пляжи.	Порядок классификации объектов туристской индустрии - пляжи.
4. Качество гостиничных услуг: формирование, оценка и контроль		
Содержание лекционного курса		
4.1	Понятие качества услуги. Качество как объект управления.	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
4.2	Основные этапы развития систем менеджмента качества.	Становление и развитие менеджмента качества. Этапы развития управления качеством. Элементы новой системы управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
4.3	Особенности качества услуг в гостинице.	Качество в гостинице как объект управления. Функциональное и техническое качество гостиничных услуг. Актуальность проблемы качества для предприятий размещения. Гостиничный продукт и его структура. Система обслуживания гостей. Модель восприятия потребителем качества услуги.
4.4	Системы качества гостиничных корпораций.	Понятие гостиничных корпораций, цели их создания и преимущества на рынке гостиничных услуг. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания сетевых гостиниц.
4.5	Методы оценки качества обслуживания в гостинице	Общие методы оценки качества в гостинице. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг. Инструменты управления качеством. Функции качества и концепция «дома качества». Обеспечение контроля качества и безопасности в гостиничном деле. Информационная система управления качеством.
4.6	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг.	Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые гостиницей при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения
4.7	Внедрение системы качества в работу гостинично-	Содержание и состав системы качества. Этапы внедрения системы качества. Документация систе-

	го предприятия.	мы качества. Служба управления качеством в гостинице.
4.8	Защита прав потребителей гостиничных услуг.	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, принятие мер.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа ОФО				
ОФО Текущая учебная работа в семестре	60 (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия	1 балл - посещение 1 лекционного занятия	18/18 (1сем./2 сем.)
		Практические занятия	1 балл - посещение 1 практического занятия; 2 балла - и выполнение работы на 51-65% 3 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	9-27/18-54 (1сем./ 2 сем.)
		Контрольная работа	За одну работу (отдельной теме)	4-8
			4 баллов (пороговое значение) 8 баллов (максимальное значение). За одну работу (по 2-м и более темам) 5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение).	5-10
		Выполнение заданий	За одну работу 3 балла (пороговое значение) 6 баллов (максимальное значение)	3-6
		Решение задач, кейсов	За одну работу 2 балла (пороговое значение) 4 баллов (максимальное значение)	3-5
Итоговое тестирование	6 балла (51 - 65% правильных ответов) 10 баллов (66 - 84% правильных ответов) 12 баллов (85 - 100% правильных отве-	6-12		

			тов)	
		Тестирование по теме	1 балла (51 - 65% правильных ответов) 2 балла (66 - 84% правильных ответов) 3 балла (85 - 100% правильных ответов)	1-3
		Тестирование по ряду тем	3 балла (51 - 65% правильных ответов) 5 баллов (66 - 84% правильных ответов) 6 баллов (85 - 100% правильных ответов)	3-6
Текущая учебная работа ЗФО				
ЗФО и ОЗФО Текущая учебная работа в семестре	60 (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия	1 балл - посещение 1 лекционного занятия	3/3
		Практические занятия	1 балл - посещение 1 практического занятия; 2 балла - и выполнение работы на 51-65% 3 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	4-12/4-12
		Контрольная работа	За одну работу (по разделу, семестровая работа) 51 баллов (пороговое значение) 100 баллов (максимальное значение).	51-10
		Решение задач, кейсов	За одну работу 2 балла (пороговое значение) 4 баллов (максимальное значение)	3-5
		Выполнение заданий	За одну работу 3 балла (пороговое значение) 6 баллов (максимальное значение)	3-6
		Итоговое тестирование	6 балла (51 - 65% правильных ответов) 10 баллов (66 - 84% правильных ответов) 12 баллов (85 - 100% правильных ответов)	6-12
		Тестирование по теме	1 балл (51 - 65% правильных ответов) 2 балла (66 - 84% правильных ответов) 3 балла (85 - 100% правильных ответов)	1-3
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (зачет)	40 (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 - 10
		Вопрос 2.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 – 10
		Практико-ориентирование задание	10 баллов (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	10-20

Итого по промежуточной аттестации (экзамен)	20-40
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации – 100 б.	51

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8 - Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка	Оценка по 100-балльной шкале
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	Не зачтено/ Неудовлетворительно	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок в решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	Зачтено/ удовлетворительно	51-65
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	Зачтено/ хорошо	66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	Зачтено/ отлично	86-100

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447083>

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

Дополнительная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448681>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/434105>

3. Колчков, В. И. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / В.И. Колчков. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN . - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/987717>

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение

ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
615 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья. Оборудование для презентации учебного материала: стационарное - компьютер, экран, проектор, акустическая система (колонки). Используемое программное обеспечение: UbuntuLinux (свободно распространяемое ПО), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
501 Компьютерный класс Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации; Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы компьютерные, стулья. Оборудование для презентации учебного материала: стационарное - компьютер преподавателя, экран, проектор. Оборудование: стационарное - компьютеры для обучающихся (17	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

шт.).

Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), Консультант Плюс (отечественное ПО, договор об инфо поддержке 1.04.2007).

Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. База стандартов и регламентов Росстандарта - <https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts>
2. База данных ISO «Ресурсы по оценке соответствия» - <https://www.iso.org/ru/resources-for-conformity-assessment.html>
3. Справочная правовая система «Техэксперт»

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Темы рефератов

1. Составляющие гостиничного продукта и системы обслуживания в отеле.
1. Методы и инструменты управления качеством.
2. История стандартизации в России.
3. Измерение показателей качества и конкурентоспособности гостиничных услуг.
4. Роль технических стандартов качества на предприятиях размещения.
5. Роль функциональных стандартов качества на предприятиях размещения.
6. Стандарты гостиничных сетей.
7. Стандартизация малых средств размещения.
8. Стандартизация специализированных средств размещения.
9. Стандартизация санаториев, пансионатов, центров отдыха.
10. Порядок классификации курортных гостиниц.
11. Порядок классификации домов отдыха и пансионатов.
12. Порядок классификации апарт-отелей.
13. Требования к номерному фонду предприятий размещения.
14. Методы контроля качества работы сотрудников службы приема и размещения.
15. Методы контроля качества работы сотрудников службы уборки номерного фонда.
16. Методы контроля качества работы сотрудников службы питания и напитков.
17. Методы контроля качества работы сотрудников службы прачечной.
18. Оценка качества гостиницы методом «тайный гость».
19. Внутренние методы оценки качества услуг предприятий размещения.

Темы для написания эссе

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Общие и более узкие цели стандартизации.
3. На каких уровнях осуществляется стандартизация?
4. Объекты и основные задачи стандартизации.
5. Принципы стандартизации.
6. Методы, используемые в стандартизации.

7. Исторические основы развития стандартизации в России.
8. Нормативные документы по стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации в РФ.
10. Применение нормативных документов и характер их требований.
11. Государственные стандарты Российской Федерации. Обязательные требования к объекту стандартизации в сфере туризма.
12. Основные принципы и цели технического регулирования.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Виды стандартов.
15. основополагающие стандарты в туристской индустрии.
16. Органы и службы по стандартизации.
17. Функции Госстандарта России.
18. Технические комитеты по стандартизации и их основные функции.
19. Порядок разработки стандартов.
20. Понятие и социальное значение услуг.
21. Туристские услуги и их структура.
22. Виды туров.
23. Гостиничные услуги и их стандартизация.
24. Классификация средств размещения.
25. Этапы классификации средств размещения.
26. Международные организации, разрабатывающие стандарты.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Форма проведения:

- **экзамен**, принимается в устной форме согласно вопросам, раздаваемым студентам не менее чем за 10 дней до сдачи, либо на последнем занятии (может проводиться в письменной форме согласно списку ранее розданным вопросам).

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

«хорошо» – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

Перечень примерных вопросов к экзамену по дисциплине Б1.О.09 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

1. Гостиничная услуга: понятие, виды, характеристики.
2. Особенности услуг в гостиничной отрасли.
3. История стандартизации.
4. Развитие стандартизации в РФ.
5. Принципы и объекты стандартизации.
6. Задачи Федерального закона «О техническом регулировании».
7. Стандартизация в системе технического регулирования.

8. Технические регламенты.
9. Цели и принципы подтверждения соответствия.
10. Задачи Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации».
11. Функции и методы стандартизации.
12. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
13. Документы по стандартизации, их применение.
14. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
15. Функции Росстандарта.
16. Роль стандартизации в гостиничной отрасли.
17. Содержание национальных стандартов в сфере гостеприимства.
18. Содержание национальных стандартов в сфере общественного питания.
19. Стандарты организаций в гостиничной отрасли.
20. Профессиональные стандарты в гостиничной отрасли.
21. Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли.
22. Сертификация: понятие, цели, виды.
23. Объекты сертификации в гостиничной отрасли.
24. Международные системы категоризации гостиниц.
25. Классификация предприятий размещения в РФ.
26. Требования, предъявляемые к предприятиям размещения разных категорий.
27. Методика оценки средств размещения на соответствие категории.
28. Качество услуги: понятие, характеристики и факторы качества.
29. Становление и развитие систем менеджмента качества.
30. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
31. Функциональное качество гостиничных услуг.
32. Техническое качество гостиничных услуг.
33. Модель восприятия потребителем качества услуги.
34. Системы качества гостиничных корпораций.
35. Методы внешней оценки качества гостиничных услуг.
36. Методы внутренней оценки качества гостиничных услуг.
37. Измерение удовлетворенности потребителей.
38. Измерение удовлетворенности персонала.
39. Этапы внедрения системы качества на предприятии размещения.
40. Документация системы качества.
41. Служба управления качеством в гостинице.
42. Разработка программы контроля качества в гостинице.
43. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг.
44. Организация работы с жалобами потребителей гостиничных услуг.

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.О.08 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» составлена в соответствии с ФГОС- 3++ ВО и утверждена в комплекте с ОПОП направления **43.03.03 Гостиничное дело.**

Составитель: Яркова Т.А., доцент кафедры экономики и управления