

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

В.Г. Шубаева

«24» _____ 2023 г.

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

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/

43.03.03 Гостиничное дело

Специальность

Направленность (профиль) программы/

Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе

Специализация

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная

Год набора

2023

Составитель(и):

к.пед.н, Бедяева Татьяна Владимировна

| | | |
|-------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Часов по учебному плану | 216 | Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 4 Курсовая работа: семестр 4 |
| в том числе: | | |
| контактная работа | 80 | |
| самостоятельная работа | 100 | |
| практическая подготовка | 0 | |
| часов на контроль | 36 | |

Распределение часов дисциплины:

| | |
|-----------------------------------------------|------------|
| Семестр: | 4 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 38 |
| Практические занятия | 42 |
| Лабораторные работы | 0 |
| Итого аудиторных часов | 80 |
| Самостоятельная работа | 100 |
| Часы на контроль | 36 |
| Итого академических часов | 216 |
| Общая трудоемкость в зачетных единицах | 6 |

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | 3 |
| 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* | 4 |
| 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 6 |
| 5.1 Рекомендуемая литература | 6 |
| 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства | 6 |
| 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)..... | 6 |
| 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 7 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 8 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 9 |
| ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ..... | 11 |
| 1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации | 11 |
| 1.2 Темы письменных работ..... | 11 |
| 1.3 Контрольные точки | 12 |
| 1.4 Другие объекты оценивания | 12 |
| 1.5 Самостоятельная работа обучающегося | 12 |
| 1.6 Шкала оценивания результата | 13 |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цель: | Формирование у студентов целостной системы знаний и практических навыков в области стандартизации, сертификации и контроля качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции выпускника | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-6 - Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.2 - Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | <p>Знать: законодательную, нормативно–правовую документацию в области индустрии гостеприимства и сферы общественного питания; знать правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания; информационные источники для поиска и анализа информации</p> <p>Уметь: работать с нормативными и правовыми документами сферы гостеприимства и общественного питания; соблюдать требования современного этикета; работать с информационными источниками.</p> <p>Владеть: навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями; навыками применения поиска и анализа информации для предприятия гостеприимства; навыками анализа информации.</p> |
| ПК-3 - Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания | ПК-3.1 - Обеспечивает реализацию технологических и/или организационных регламентов в деятельности предприятий гостеприимства и/или | <p>Знать: правила, этапы и особенности разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; современные нормативные документы и информационные источники</p> <p>Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения; работать с информационными источниками и нормативными документами; уметь научно обосновать</p> |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | общественного питания, в том числе специализированных средств размещения | технологические и организационные регламенты. Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства и общественного питания; навыком обработки информационных источников; навыками изложения научной информации. |
| ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.2 - Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания | Знать: принципы государственного регулирования сферы гостеприимства и общественного питания; знать цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства и общественного питания; знать понятие, сущность и особенности качества услуг и работ, их контроля в РФ Уметь: организовать разработку технологических и/или организационных регламентов в деятельности предприятий гостеприимства и/или общественного питания, в том числе специализированных средств размещения; работать с информационными источниками и нормативными документами. Уметь научно обосновать технологические и организационные регламенты. Владеть: навыком обеспечения реализации технологических и/или организационных регламентов в деятельности предприятий гостеприимства и/или общественного питания, в том числе специализированных средств размещения; навыком обработки информационных источников; навыками изложения научной информации. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем | Содержание дисциплины | Объем дисциплины (академические часы) | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----|----|-----|
| | | Контактная работа | | | СРО |
| | | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | |
| Тема 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. | 2 | 6 | | 10 |
| Тема 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. | 4 | 2 | | 10 |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|------------|
| Тема 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. | 4 | 4 | | 10 |
| Тема 4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка | 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 | 6 | | 12 |
| Тема 5. 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. | 4 | 4 | | 12 |
| Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса | Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания. | 4 | 6 | | 12 |
| Тема 7. 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. | 6 | 2 | | 12 |
| Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы | Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции. | 6 | 6 | | 10 |
| Тема 9. 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. | 4 | 6 | | 12 |
| Контроль: | | | | | 36 |
| Всего по дисциплине: | | 38 | 42 | 0 | 100 |

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

| Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.) | Электронные ресурсы |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 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. | https://www.urait.ru/bcode/447083 |
| 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. | https://www.urait.ru/bcode/434105 |
| Баумгартен Л. В. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме : учебное пособие / Баумгартен Л.В. — Москва : КноРус, 2019. — 170 с. | https://book.ru/books/931170 |

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

| № | Наименование СПБД/ ИСС |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс |

| | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unecon.ru |

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

| Наименование учебных аудиторий, перечень | Адрес (местоположение) учебных аудиторий |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ауд. 311 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 145 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., 3 судейских кресла. Компьютер Intel Core i5-3570 Sigabyte GA-H77M - 1 шт., Проектор NEC NP-P501X - 1 шт., Микшер Yamaha MG-102 C - 1 шт., Экран с электроприводом - 1 шт., Усилитель JPA-1120A - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 509 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>стол - 1шт., трибуна - 1шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p> | |
| <p>Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт. Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p> | <p>190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p> |

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития; эволюция целей и задач, принципы и объекты стандартизации.
- 2 Документы по стандартизации, их применение.
- 3 Функции и методы стандартизации.
- 4 Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
- 5 Организация работ по стандартизации.
- 6 Направления развития национальной системы стандартизации.
- 7 Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
- 8 Международные и региональные организации и по стандартизации.
- 9 Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
- 10 Международная стандартизация систем менеджмента.
- 11 Стандартизация в области информационной безопасности.
- 12 Факторы, определяющие качество гостиничных услуг.
- 13 Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
- 14 Методы определения показателей качества гостиничных услуг.
- 15 Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
- 16 Методы контроля качества.
- 17 Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
- 18 Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности.
- 19 Квалификационные характеристики персонала.
- 20 Организация работ по стандартизации в гостинице.
- 21 Стандарты качества обслуживания на предприятиях гостеприимства.
- 22 Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
- 23 Методы внешней оценки качества и безопасности услуг предприятия гостеприимства, их характеристики и особенности применения.
- 24 Измерение удовлетворенности потребителей.
- 25 Национальные стандарты, технологические нормативы.
- 26 Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
- 27 Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
- 28 Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
- 29 Измерение удовлетворенности персонала.
- 30 Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

1.2 Темы письменных работ

- 1 Организация работ по стандартизации на предприятии гостеприимства
- 2 Организация работ по стандартизации на предприятии общественного питания
- 3 Организация процесса классификации предприятия гостиничного бизнеса

- 4 Методы оценки персонала и роль профессиональных стандартов на предприятии гостеприимства и общественного питания
- 5 Исторический обзор развития стандартизации
- 6 Стандартизация в системе технического регулирования
- 7 Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации
- 8 Системы стандартов национальной системы стандартизации
- 9 Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг
- 10 Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта
- 11 Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества
- 12 Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции
- 13 Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг
- 14 Измерение удовлетворенности персонала предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания
- 15 Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер
- 16 Методы внешней оценки качества и безопасности
- 17 Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге
- 18 Международная стандартизация систем менеджмента
- 19 Стандартизация в области информационной безопасности
- 20 Правила разработки и утверждения национальных стандартов
- 21 Формирование и оценка качества гостиничных услуг
- 22 Измерение удовлетворенности потребителей
- 23 Квалификационные характеристики персонала на предприятии гостеприимства
- 24 Квалификационные характеристики персонала на предприятии общественного питания

1.3 Контрольные точки

| Номер контрольной точки | Тип контрольной точки | Способ проведения | Номера тем |
|-------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------|------------|
| 1 | Аналитическая работа | письменно | 1-4 |
| 2 | Решение задач | письменно | 5-9 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-9 |

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

| Наименования самостоятельной работы | Номера тем |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 2-9 |
| Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой | 2-9 |
| Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий | 2,7,8 |
| Подготовка сообщений, докладов | 1,3,5 |
| Решение профессиональных задач | 4,6,9 |
| Подготовка к экзамену | 1-9 |
| Курсовое проектирование | 1-9 |

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

| Баллы | Оценка |
|-----------|---------------------|
| ≤ 54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| ≥ 85 | отлично |

Шкала оценивания результата

| | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, |

| | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| | структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|