МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

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

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.03.03 Гостиничное дело* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.пед.н, Бедяева Татьяна Владимировна |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 180 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 4 | | Курсовая работа: семестр 4 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 80 |
| самостоятельная работа | 64 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 4 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 38 |
| Практические занятия | 42 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **80** |
| Самостоятельная работа | 64 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **180** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **5** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 6](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 6](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 9](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 11](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 11](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 11](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 12](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 12](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 12](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 13](#_Toc83656888)

# **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-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: обеспечивать качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с использованием современных технологий и методов стандартизации; уметь составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности.  Владеть: навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; навыками организации контроля качества услуг на предприятиях в сфере гостеприимства и общественного питания. |
| 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 | 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  Уметь: работать с нормативными и правовыми документами сферы гостеприимства и общественного питания; соблюдать требования современного этикета; работать с информационными источниками.  Владеть: навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями; навыками применения поиска и анализа информации для предприятия гостеприимства; навыками анализа информации. |
| 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 общественного питания, в том числе специализированных средств размещения | 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  Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения; работать с информационными источниками и нормативными документами; уметь научно обосновать 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. |

# **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 |  | 6 |
| 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 |  | 8 |
| 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 |  | 8 |
| 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 |  | 8 |
| 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 |  | 8 |
| Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса. | Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания. | | 4 | | 6 |  | 6 |
| 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 |  | 8 |
| 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 |  | 6 |
| 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 |  | 6 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **38** | | **42** | |  | **64** |

\*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. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. | <https://www.urait.ru/bcode/538380> |
| Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. | [https://www.urait.ru/bcode/537384](%20https://www.urait.ru/bcode/537384) |
| 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 |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://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](http://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 - 3шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., 3 судейских кресла. Компьютер Intel Core i5-3570 Sigabyte GA-H77M - 1 шт., Проектор NEC NP-P501X - 1 шт., Микшер Yamaha MG-102 С - 1 шт., Экран с электроприводом - 1 шт., Усилитель JPA-1120А - 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., 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. | 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. 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. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

# **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 | Ситуационная задача | 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.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |