

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.10.04 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного
питания**

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Кузминых Ю.Н., доцент кафедры сервиса
и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
Института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 5 от 02.03.2022 г).

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.
Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Формирование знаний у обучающихся в сфере современного состояния и тенденций развития вопросов стандартизации и сертификации в сфере оказания гостиничных услуг

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК -9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК – 9 -Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы экономического развития и функционирования экономики, цели и формы участия государства в экономике. УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.	Знать: - основы стандартизации и сертификации; - основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов; - основные понятия и определения метрологии, стандартизации, сертификации и документации систем качества; -основы сертификации гостиниц и гостиничных услуг. Уметь: - использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества; - оформлять технологическую и техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой; - применять требования нормативных документов к основным видам продукции (услуг) и процессов, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья. Владеть: - методами и средствами стандартизации и сертификации гостиничных услуг.

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина (модуль) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы или 108 часов (из расчета 1 ЗЕ = 36 часов)

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ			Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
4	8	3	108	12	24	-	36	8	72	-	-	зачет
Итого:		3	108	12	24	-	36	8	72	-	-	зачет

Интерактивная форма реализуется в виде кейс-заданий.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	В форме практической подготовки		
1	Управление качеством на предприятиях сервиса	6	12	-	18	4	-	36	-
2	Основы стандартизации и сертификации	6	12	-	18	4	-	36	-
	Зачет	-	-	-	-	-	-	-	-
	Итого:	12	24	-	36	8	-	72	-

Содержание дисциплины (модуля)

Раздел 1. Управление качеством на предприятии сервиса

Потребительская стоимость услуги и сервисного продукта. Сравнительная характеристика «ожидаемого» и «воспринятого» качества услуги. Политика качества предприятия, успешные факторы качества. Функциональная модель системы качества предприятия. Качество обслуживания в контактной зоне предприятия. Документы в управлении качеством предприятия сервиса. Модель разрывов качества услуги. Понятие «потеря качества»: объективные и субъективные причины и последствия. Основные понятия квалиметрии системы качества. Система подтверждения показателей качества предприятия сервиса. Методы контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический. Эволюция методов систем контроля и управления качеством услуг. Контроль системы измерений качества. Гарантии качества деятельности и система контроля ответственности в предприятии. Работа с жалобами и обращениями

потребителей в деятельности по контролю качества, стандарт ИСО 10002-2004 о работе с жалобами. Качество гостиничных услуг: российские и международные стандарты.

Раздел 2. Основы стандартизации и сертификации.

Стандарт и стандартизация в повышении качества услуг. Основные термины и определения. Сущность, и цели стандартизации. Методы стандартизации. Правовые основы стандартизации. Принципы функционирования ГСС. Основные задачи ГСС. Службы и организации по стандартизации. Технические регламенты. Нормативные документы по стандартизации. Технические регламенты. Общие и специальные технические регламенты. Виды и категории стандартов: международные, межгосударственные, государственные, отраслевые, стандарты технических обществ, стандарты предприятий. Стандарты основополагающие, стандарты на продукцию (услуги), стандарты на работы (процессы), стандарты на методы измерений. Разработка технических регламентов и национальных стандартов. Применение международных стандартов Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов. Государственный надзор и контроль за соблюдением обязательных требований технических регламентов. Порядок проведения госнадзора и госконтроля. Развитие стандартизации на международном, региональном и национальном уровне. Международные организации по стандартизации. Стандартизация в зарубежных странах. Стандартизация в СНГ. Перспективы развития стандартизации на различных уровнях. Сущность и задачи подтверждения соответствия. Формы его проведения. Качество продукции и защита прав потребителей. Краткие сведения из истории развития сертификации. Подтверждение соответствия, сущность и цели его проведения. Правовые основы подтверждения соответствия. Основные формы подтверждения соответствия установленным требованиям. Обязательная и добровольная сертификация. Результаты сертификации. Декларирование соответствия как одна из форм подтверждения соответствия. Порядок проведения сертификации продукции: основные этапы, применение знака соответствия, инспекционный контроль, корректирующие мероприятия. Сертификат соответствия и знак соответствия обязательным требованиям государственных стандартов. Классификация гостиниц. Сертификация гостиничных услуг.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

1. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>

2. Товароведение, экспертиза и стандартизация : учебник : [16+] / А. А. Ляшко, А. П. Ходыкин, Н. И. Волошко, А. П. Снитко. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 660 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621904>.

Дополнительная литература:

3. Тарасова, О. Г. Товароведение и экспертиза товаров народного потребления : учебное пособие : [16+] / О. Г. Тарасова, А. Н. Носова. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459516>

4. Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия в общей системе управления качеством : учебное пособие : [16+] / Л. С. Панченкова, Л. В. Антонина, Е. Ю. Долгова, И. Г. Леонтьева ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683251>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX

2. Электронная база данных Scopus

3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.