

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой  
Технологии и организации  
общественного питания

*наименование кафедры*

Г.А. Губаненко

*подпись, инициалы, фамилия*

« 18 » *август* 20 *19* г.

Торгово-экономический

*институт, реализующий дисциплину*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА  
УСЛУГ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА  
И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Дисциплина Б1.О.21 Стандартизация, сертификация и контроль качества  
услуг в сфере гостеприимства и общественного питания  
*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при  
реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело  
*код и наименование направления подготовки/специальности*

Направленность (профиль) 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная  
деятельность  
*код и наименование направленности (профиля)*

форма обучения очная

год набора 2019

Красноярск 2019

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

*код и наименование укрупненной группы*

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

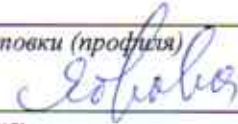
43.03.03 Гостиничное дело

43.03.03.31 Ресторанно-гостиничная деятельность

*код и наименование направления подготовки (профиля)*

Программу составили О.А. Яброва

*инициалы, фамилия, подпись*



## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью курса «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» является освоение основных понятий теории управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества услуг в управление предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачами изучения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» является изучение и освоение следующих вопросов:

-стандартизация(основы технического регулирования, технические регламенты, международные нормативные документы: стандарты серии ИСО 9000, ХАССП, принципы менеджмента качества, гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами) применительно к сфере профессиональной деятельности;

-сертификация (подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия организациями в сфере гостеприимства и общественного питания, добровольная сертификация услуг предприятий индустрии гостеприимства);

-метрология (сводные характеристики результатов измерений, гарантийные ошибки, доверительные интервалы и доверительные вероятности);

- управление качеством (факторы, влияющие на качество услуг организаций сферы , качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры, дерево качества, качество производства и качество обслуживания , петля качества);

-квалиметрия ( основные термины и определения квалиметрии, выбор определяющих показателей качества, показатели качества услуг).

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<b>ШКО-5: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</b>	
Уровень 1	требования нормативно-правовых актов, регламентирующих качество

	услуг сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 2	требования нормативно-правовых актов, регламентирующих качество услуг сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 1	разрабатывать корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 2	внедрять корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 1	навыками разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 2	навыками внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
<b>ПКО-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</b>	
Уровень 1	требования регламентов и стандартов, регламентирующих функционирование подразделений организации сфере гостеприимства и общественного питания
Уровень 1	разрабатывать и внедрять бизнес-процессы, регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 1	методами оценки функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
Уровень 1	требования потребителей, требования к качеству выпускаемой пищевой продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; сертификации услуг общественного питания
Уровень 2	методы оценки качества и контроля оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Уровень 3	требования отечественных и международных стандартов, регламентирующих качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Уровень 1	формировать требования к стандартизации показателей качества выпускаемой пищевой продукции и сертификации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Уровень 2	оценивать состояние разработки и внедрения системы качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Уровень 1	методами оценки и контроля качества продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Уровень 2	методами оценки эффективности системы качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

---

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

В соответствии с учебными планами подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело профиль подготовки 43.03.03.03 Гостинично—ресторанная деятельность, дисциплина изучается на очном отделении на втором курсе в четвертом семестре, форма промежуточной аттестации – экзамен.

Дисциплина «Стандартизация сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» входит в базовую часть учебного плана и основывается на знаниях следующих дисциплин: Менеджмент организаций сфере гостеприимства и общественного питания, Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания .

Разработанная рабочая программа дисциплины соответствует ФГОС ВО и учебному плану по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль 43.03.03.03 « Гостинично-ресторанная деятельность».

Способствует изучению следующих дисциплин: санитария и гигиена в гостинично-ресторанных комплексах, Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания, Менеджмент безопасности пищевой продукции, Организация труда персонала в гостинично-ресторанных комплексах, Технология ресторанной продукции.

Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Менеджмент безопасной пищевой продукции

Организация труда персонала в гостинично-ресторанных комплексах

Технология ресторанной продукции

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		4
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>6 (216)</b>	<b>6 (216)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>2,33 (84)</b>	<b>2,33 (84)</b>
занятия лекционного типа	0,94 (34)	0,94 (34)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1,39 (50)	1,39 (50)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2,67 (96)</b>	<b>2,67 (96)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	<b>1 (36)</b>

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Занятия лекционного типа	34	0	0	0	ОПК-3 ПКО-1 ПКО-5
2	Практические занятия	0	50	0	96	ОПК-3 ПКО-1 ПКО-5
Всего		34	50	0	96	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	4	0	0
2	1	Национальная система стандартизации	4	0	0
3	1	Международное сотрудничество в области Стандартизации	4	0	0

4	1	Качество услуг в сфере гостеприимства: формирование , оценка, контроль	6	0	0
5	1	Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания	6	0	0
6	1	Стандартизация на предприятиях индустрии гостеприимства как фактор регулирования и гарантия качества услуг	4	0	0
7	1	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	2	0	0
8	1	Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства.	4	0	0
Всего			34	0	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	2	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	8	0	0
2	2	Национальная система стандартизации	6	0	0
3	2	Международное сотрудничество в области Стандартизации	6	0	0
4	2	Качество услуг в сфере гостеприимства: формирование , оценка, контроль	6	0	0
5	2	Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания	6	0	0



6	2	Стандартизация на предприятиях индустрии гостеприимства как фактор регулирования и гарантия качества услуг	6	0	0
7	2	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	6	0	0
8	2	Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства	6	0	0
Всего			50	0	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 5.1 Перечень видов оценочных средств

### 5.2 Контрольные вопросы и задания

### 5.3 Темы письменных работ

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кошечкина И. П., Канке А. А.	Метрология, стандартизация, сертификация: учебник для студентов сред. проф. образовательных учреждений	Москва: Форум, 2010

Л1.2	Еланцева О. П., Шилов С. П.	Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие	Тюмень: Тюменский университет, 2010
Л1.3	Анисимов В. П., Яцук А. В.	Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2013
Л1.4	Можяева Н. Г., Рыбачек Г. В.	Гостиничный сервис: Учебник	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2013

#### 6.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Скобкин С. С.	Менеджмент в туризме: Учебное пособие	Москва: Издательство "Магистр", 2013
Л2.2	Баумгартен Л. В.	Стандартизация и сертификация в туризме	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013
Л2.3	Пахомова О. М.	Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016
Л2.4	Баумгартен Л. В.	Менеджмент в туристской индустрии: Учебник	Москва: Вузовский учебник, 2016
Л2.5	Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н.	Гостиничный менеджмент: Учебное пособие	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2015
Л2.6	Брашнов Д.Г., Мигунова Е.В.	Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие	Москва: Флинта, 2013

### 7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Научная библиотека Сибирского федерального университета	<a href="http://lib.sfu-kras.ru/">http://lib.sfu-kras.ru/</a>
Э2	Научная Электронная Библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
Э3	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
Э4	Электронно-библиотечная система издательства «ИНФРА-М»	<a href="http://znanium.com/">4.http://znanium.com/</a>

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучение дисциплины «Стандартизация сертификация и контроль качества в сфере гостеприимства и общественного питания»

базируется как на традиционном изложении фундаментальных основ дисциплины, так и на применении интерактивных методов обучения:

- в виде лекций, которые проводятся в форме: лекций с заранее запланированными ошибками, лекция-информация с элементами визуализации (на основе применения информационных технологий), проблемная лекция. Лекции нацелены на освещение наиболее трудных для понимания вопросов. Для эффективности усвоения трудных разделов курса лектор может построить подачу теоретического материала в виде постановки проблемы и последующего нахождения эвристическим путем ее решения, при этом зачастую актуализируя прежние знания студентов (возможно в форме активного диалога или блиц-опроса). В связи с этим студенты должны предварительно готовиться к восприятию нового лекционного материала, проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой;

- практических занятий

Также обязательной является самостоятельная работа студентов над отдельными разделами курса с углубленным рассмотрением ряда вопросов.

Для осуществления взаимосвязи аудиторной и внеаудиторной видов работы самостоятельная работа студентов организуется преподавателем с помощью календарного плана лекций и практических занятий, в котором содержится информация о формах и графике самостоятельной работы студента.

Подготовка к практическим занятиям состоит из нескольких этапов.

1 этап - изучение литературы, рекомендованной к использованию на практическом занятии по данной теме. Изучение литературы предполагает не только ее чтение, но и конспектирование. Результатом этого этапа является выполненный конспект и готовность студента обсуждать на практическом занятии любой из вопросов по данной теме. При этом нужно учесть, что выступление студента на практическом занятии рассчитано на 8 - 10 минут, за это время студент должен раскрыть тему, ознакомить слушателей с научными источниками по данной теме, четко и ясно осветить основные идеи и положения, сформулировать главные выводы по теме. Кроме того, выступающий студент должен быть готов отвечать на вопросы

аудитории, свободно излагать материал.

2 этап – выполнение заданий к практическому занятию письменно или устно. При рассмотрении дискуссионных вопросов студент должен определить собственную позицию, подобрать в ее обоснование исторические факты, аргументы и статистические данные. Если практическое занятие проводится в докладной форме, то в этом случае заранее готовится доклад, план которого обсуждается совместно студентом и преподавателем, рассчитан 10-15 минут. По структуре доклад должен отвечать требованиям, т.е. состоять из введения, основной части и заключения; по содержанию соответствовать теме. Выступления основного докладчика дополняет оппонент из числа студентов, который оценивает, исправляет при необходимости и дополняет выступление основного докладчика.

Целью самостоятельной работы обучающихся является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, а также опытом исследовательской и организаторской деятельности. Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. При определении содержания самостоятельной работы обучающихся следует учитывать уровень их самостоятельности и требования к уровню самостоятельности обучающихся для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

Форма СРС - Конспектирование основной учебной литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой

Форма контроля - Рубежная проверка в контрольные сроки

Рекомендации преподавателю - Рекомендовать список литературы, основной и дополнительной

Форма СРС - Проработка конспекта лекции для экспресс-опроса в начале практического занятия

Форма контроля - Рубежная проверка в контрольные сроки

Рекомендации преподавателю - Рекомендовать список литературы, основной и дополнительной

Форма СРС - Подготовка к практическим занятиям, выполнение домашнего задания

Форма контроля - Контроль во время аудиторного занятия

Рекомендации преподавателю - Озвучивание задания, предупреждение о контроле на следующем занятии

Форма СРС - Написание домашней контрольной работы  
 Форма контроля - Защита в сессионный период  
 Рекомендации преподавателю - Разработка тем, письменная рецензия

## 9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

### 9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.2	- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.3	Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.4	- Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017.

### 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <a href="http://bik.sfu-kras.ru/">http://bik.sfu-kras.ru/</a>
9.2.2	- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
9.2.3	- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://www.znanium.com/">http://www.znanium.com/</a>
9.2.4	- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <a href="http://ibooks.ru">http://ibooks.ru</a>
9.2.5	- Электронная библиотека диссертаций РГБ [Электронный ресурс]: ЭБД содержит около 800 тыс. полных текстов кандидатских и докторских диссертаций на русском языке по всем отраслям наук. – Москва, [1999]. – Режим доступа: <a href="http://diss.rsl.ru">http://diss.rsl.ru</a>
9.2.6	- Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>
9.2.7	- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://rucont.ru">http://rucont.ru</a>

## **10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.