

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Владимир Александрович Шамахов
Должность: директор
Дата подписания: 10.06.2022 18:36:16
Уникальный программный ключ: 2ca9543fd4843214a9c911304a24cc3a6f9d0cd9

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДЕНА

решением методической комиссии по
направлению подготовки Менеджмент

Протокол от «01» июня 2020 г. № 3

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки)

«Менеджмент в индустрии гостеприимства»

(профиль)

магистр

(квалификация)

Очная, заочная

(формы обучения)

Год набора – 2021

Санкт-Петербург, 2021 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»

Морозова М.А.

Заведующий кафедрой менеджмента

к.э.н., профессор

Нещерет А.К.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.02 «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| ПКс-4 | Способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения | ПКс-4.1 | Формирование практических способностей использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами |
| ПКс-5 | Владение методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде | ПКс-5.1 | Формирование практических способностей экономического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде |

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ | Код этапа освоения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) |
|---|--------------------------------|--|
| С. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса / С/01.7 Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса | ПКс-4.1 | <p>на уровне знаний: - терминологию, относящуюся к стандартизации и подтверждению соответствия продукции (услуг);</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные документы в сфере технического регулирования, действующие в РФ; - основные положения системы национальной стандартизации в сфере туристского обслуживания; - основные положения государственных стандартов в сфере социально-культурных и туристских услуг, оказываемых населению; - основные характеристики подтверждения соответствия продукции (услуг) требованиям, предъявляемым к их качеству. |
| | | <p>на уровне умений: - выявлять проблемы и формулировать современные тенденции в области стандартизации и подтверждения соответствия в сфере услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать требования к качеству услуг предприятия СКС на основе требований безопасности и иных требований, |

| ОТФ/ТФ | Код этапа освоения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) |
|---|--------------------------------|--|
| | | <p>предъявляемых системой технического регулирования в РФ.</p> <p>на уровне навыков: - специальной терминологией в области технического регулирования;</p> <p>- навыками свободного владения нормативными документами в области стандартизации и подтверждения соответствия продукции (услуг).</p> |
| С. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса / С/01.7 Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса | ПКс-5.1 | <p>на уровне знаний:</p> <p>основные положения международных стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества, порядок формирования систем менеджмента качества на основе международных стандартов.</p> |
| | | <p>на уровне умений:</p> <p>разрабатывать внутрифирменные спецификации качества (стандарты обслуживания, процедуры и т.д.);</p> <p>- применять в практической деятельности по обеспечению качества на предприятии туризма систему актуальных нормативных документов, включая государственные и иные стандарты, правила и т.д.</p> |
| | | <p>на уровне навыков:</p> <p>методикой формирования стандарта организации, основанной на процессном и системном подходе;</p> <p>- методикой подготовки и прохождения процедуры добровольного подтверждения соответствия услуг СКС и туризма необходимым требованиям.</p> |

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академ. часов / 54 астр. час.

| Вид работы | Трудоемкость (в академ. часах) очно/ заочно |
|---------------------------------------|---|
| Общая трудоемкость | 72/72 |
| Контактная работа | 36/6 |
| Лекции | 10/2 |
| Практические занятия | 26/4 |
| Лабораторные занятия | - |
| Самостоятельная работа | 36/62 |
| Контроль | -/4 |
| Формы текущего контроля | Практические занятия |
| Форма промежуточной аттестации | Зачёт |

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.02 «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства» относится к вариативной части учебного плана направления 38.04.02 Менеджмент профиль «Менеджмент в индустрии гостеприимства».

Дисциплина Б1.В.02 «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства» является комплексной, нацелена на обобщение и углубление знаний и навыков студентов в области обеспечения деятельности предприятия в соответствии с действующим законодательством.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 2 семестре 1 курса, для студентов заочной формы обучения – на 2 курсе.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://szu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

По дисциплине осуществляется текущий контроль в виде практических занятий. Формой промежуточной аттестации является зачёт.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем и /или разделов | Объем дисциплины (модуля), час | | | | | СР | Форма текущего контроля*, промежуточной аттестации |
|--------------------------|--|--------------------------------|---|----|----------------|-----|--------------|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 1. | Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия | 10 | 1 | | 4 | | 5 | ПЗ |
| Тема 2. | Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия | 11 | 2 | | 4 | | 5 | ПЗ |
| Тема 3. | Стандартизация | 10 | 1 | | 4 | | 5 | ПЗ |
| Тема 4. | Система стандартизации в гостиничной деятельности и направления ее совершенствования | 11 | 1 | | 5 | | 5 | ПЗ |
| Тема 5. | Подтверждение соответствия | 8 | 2 | | - | | 6 | |
| Тема 6. | Добровольное подтверждение соответствия организаций в туризме | 11 | 2 | | 4 | | 5 | ПЗ |
| Тема 7. | Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация | 11 | 1 | | 5 | | 5 | ПЗ |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | Зачёт |
| Всего (акад/астр): | | 72/54 | 10/7,5 | | 26/19,5 | | 36/27 | |

Примечание: * ПЗ – практические занятия.

Заочная форма обучения

| № п/п | Наименование тем и /или разделов | Объем дисциплины (модуля), час | | | | | СР | Форма текущего контроля*, промежуточной аттестации |
|--------------------------|--|--------------------------------|---|----|------------|-----|----------------|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 1. | Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия | 10 | 2 | | - | | 8 | |
| Тема 2. | Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия | 9 | - | | - | | 9 | |
| Тема 3. | Стандартизация | 9 | - | | - | | 9 | |
| Тема 4. | Система стандартизации в гостиничной деятельности и направления ее совершенствования | 9 | - | | - | | 9 | |
| Тема 5. | Подтверждение соответствия | 9 | - | | - | | 9 | |
| Тема 6. | Добровольное подтверждение соответствия организаций в туризме | 9 | - | | - | | 9 | |
| Тема 7. | Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация | 13 | - | | 4 | | 9 | ПЗ |
| Промежуточная аттестация | | 4/3 | | | | | | Зачёт |
| Всего (акад/астр): | | 72/54 | 2/1,5 | | 4/3 | | 62/46,5 | |

Примечание: * ПЗ – практические занятия.

Содержание дисциплины

Тема 1. Обеспечение качества гостиничных услуг и туристских услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия

Сущность качества. Качество продукции и защита потребителя. Характеристика требований к социально-культурным и туристским услугам: общие требования и требования безопасности. Оценка качества. Системы качества. Роль стандартизации и сертификации в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.

Тема 2. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия

Общая характеристика технического регулирования. Исторические основы стандартизации и сертификации.

Технические регламенты: сущность, содержание, порядок разработки и введения в действие, государственный контроль за их соблюдением. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических регламентов в СКС и туризме.

Саморегулирование и саморегулируемые организации. Основные задачи саморегулирования в туризме.

Тема 3. Стандартизация

Общая характеристика стандартизации: сущность; нормативные документы по стандартизации (правовые основы стандартизации); цели, принципы и функции стандартизации.

Основные положения национальной (государственной) системы стандартизации ГСС в России: общая характеристика системы; органы и службы стандартизации. Научная база стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Национальные стандарты. Правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации. Классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты организации. Сводные правил. Технические условия как нормативный документ.

Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.

Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация. Международные организации по стандартизации.

Тема 4. Система стандартизации в гостиничной деятельности и направления ее совершенствования

Стандартизация услуг. Нормативные документы. Анализ состояния нормативных документов по стандартизации туристских услуг. Анализ состояния нормативных документов по стандартизации средств размещения. Анализ состояния нормативных документов по стандартизации услуг общественного питания. Анализ состояния нормативных документов по стандартизации других групп услуг социально-культурного сервиса.

Международные документы по стандартизации услуг. Основные направления совершенствования системы стандартизации в сфере услуг.

Тема 5. Подтверждение соответствия

Основные понятия в области подтверждения соответствия. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия. Сертификация как процедура подтверждения соответствия: основные цели и объекты сертификации, термины и определения, схемы и системы сертификации, условия осуществления, обязательная и добровольная сертификация, порядок

и правила проведения. Декларирование соответствия как процедура подтверждения соответствия.

Обязательное подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия: объекты, органы по сертификации и испытательные лаборатории, их аккредитация, система добровольной сертификации услуг и систем качества, знаки соответствия.

Тема 6. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туризме

Система классификации гостиниц и других средств размещения: общие положения, порядок работ по классификации. Методика оценки соответствия гостиниц и средств размещения категориям. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.

Другие системы классификации гостиниц и других средств размещения.

Классификация предприятий общественного питания.

Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания: общие сведения, система добровольной сертификации услуг ГОСТ Р, комплекс документов и порядок добровольной сертификации.

Альтернативные системы добровольной сертификации услуг в туризме.

Тема 7. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация

Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Модель СМК, основанная на процессном подходе. Сертификация СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Система экологического менеджмента и ее сертификация.

Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.

Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.

Система менеджмента на основе принципов ХАССП.

Интегрированные системы менеджмента качества и их сертификация.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости, обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины *Б1.В.02 «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства»* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Текущий контроль знаний студентов осуществляется посредством контроля за посещаемостью и активностью студентов на практических занятиях, оценки выступлений, ответов на вопросы и промежуточных тестов, выполнения самостоятельных работ и заданий, включая творческие задания.

| Тема и/или раздел | Методы текущего контроля успеваемости |
|---|---------------------------------------|
| 1. Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия | Практические занятия |
| 2. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия | Практические занятия |
| 3. Стандартизация | Практические занятия |
| 4. Система стандартизации в гостиничной деятельности и направления ее совершенствования | Практические занятия |
| 5. Подтверждение соответствия | - |
| 6. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туризме | Практические занятия |
| 7. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация | Практические занятия |

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.1.2. Зачёт проводится с применением следующих методов (средств):

Промежуточный контроль по дисциплине Б1.В.02 «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства» - зачёт в форме тестирования и ответа на вопрос.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по темам 1, 2, 3, 4, 6, 7.

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

| Наименование темы дисциплины | Тема или содержание практического занятия |
|--|---|
| Тема 1. Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия | Разработать проектирование характеристик качества услуги (продукции) СКС и туризма. |
| Тема 2. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия | Анализировать основные нормы закона РФ «О техническом регулировании». |

| | |
|--|---|
| Тема 3. Стандартизация | Разработать стандарты организации в сфере туризма. Нормативные документы стандартизации. |
| Тема 4. Система стандартизации в гостиничной деятельности и направления ее совершенствования | Определить проблемы и тенденции развития системы стандартизации в СКС и туризме. |
| Тема 6. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туризме | Разработать концепции совершенствования качества услуг предприятия размещения на основе системы классификации гостиниц и других средств размещения. |
| Тема 7. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация | Применить практические аспекты формирования СМК на предприятиях СКС и туризма. |

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| ПКс-4 | Способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения | ПКс-4.1 | Формирование практических способностей использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами |
| ПКс-5 | Владение методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде | ПКс-5.1 | Формирование практических способностей экономического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|--|---|--|
| ПКс-4.1 Формирование практических способностей использовать | Владение приемами работы со статистической, фактической и аналитической информацией. Способность провести самостоятельный количественный и качественный анализ | Адекватность использованных методов для анализа количественной и качественной информации. Корректность и обоснованность выводов, полученных на основе анализа |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|---|--|---|
| количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами | в профессиональной области. Умение применять специальные программные средства для анализа количественной и качественной информации. Умением самостоятельно анализировать и интерпретировать данные для решения исследовательских задач. | информации. Информативность полученных результатов количественного и качественного анализа информации. |
| ПКс-5.1 Формирование практических способностей экономического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде | Способность провести самостоятельный поиск статистической, фактической и аналитической информации о поведении экономических агентов и рынков в глобальной среде. Способность ранжировать факторы глобализации хозяйственных систем для конкретных ситуаций экономических агентов и рынков. Способность получать необходимую информацию об глобальной экономической среде и поведении отдельных экономических агентов и рынков. Способность к построению моделей поведения экономических агентов на международном и национальном рынках. Способностью правильно объяснять прецеденты практики в глобальной экономической среде. | Обоснованность выбора методов экономического анализа для решения конкретной практической задачи. Правильность определения и ранжирования факторов глобализации хозяйственных систем для конкретных ситуаций. Адекватность моделей поведения экономических агентов на международном и национальном рынках (фактическая ситуация на рассматриваемом рынке). |

4.3.2 Типовые оценочные средства

Примеры тестов для контроля знаний

Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?

- три
- пять
- восемь.

2. Завершите утверждение: "Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и

- организационно
- информационно
- систематически."

3. Основной смысл принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством заключается в:

- управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой

- своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом
- принятии необходимого управленческого решения "во-время"

4. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются

- требования безопасности
- требования точности и своевременности исполнения
- требования типичности для данной конкретной территории

Вопросы к зачету

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Эволюция концепций качества.
2. Понятие "качество" у известных специалистов по управлению качеством.
3. Содержание философских понятий "система" и "структура системы".
4. Понятие оптимального уровня качества. Политика "100% качества".
5. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
6. Понятие и структура систем управления качеством.
7. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
8. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
9. Содержание первого отечественного ГОСТа для сферы туризма.
10. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

Опрос проводит преподаватель по всем темам дисциплины. Знания, умения, навыки студента при проведении опроса оцениваются «зачтено», «не зачтено». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

| Оценка | Требования к знаниям |
|-----------|---|
| «Зачтено» | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе прослеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен |

| | |
|--------------|--|
| | литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя магистрант дает чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала. |
| «Не зачтено» | Дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе отсутствуют доказательные выводы; речь неграмотная. |

Тестирование проводится для оценивания степени и качества каждого обучающегося и включает определенное количество вопросов с вариантами ответов, из которых студент должен выбрать правильный. Количество правильных ответов в соответствии с «ключом» определяет дифференцированную оценку каждого студента.

4.4. Методические материалы

Зачет по дисциплине Б1.В.02 «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства» проводится в строгом соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в РАНХиГС, в устной и письменной формах.

К промежуточной аттестации допускаются магистранты выполнившие необходимые требования ОП ВО по дисциплине «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства» по итогам текущего контроля успеваемости в течение семестра.

Высокий уровень успеваемости, выявленный по итогам текущего контроля в семестре, может являться основанием для освобождения магистранта от сдачи экзамена/зачета (при его согласии). Высокой является успеваемость только на «отлично», или на «хорошо» и «отлично» в течение семестра.

Зачеты организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30-40 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

В случае проведения зачета, преподавателю предоставляется право задавать магистрантам дополнительные вопросы в рамках рабочей учебной программы дисциплины в объеме, не превышающем объема билета. При сдаче зачета, магистрант, испытывающий затруднения при подготовке к ответу по вопросу, имеет право получить у преподавателя второй вопрос с соответствующим продлением времени на подготовку. При этом окончательная оценка снижается на один балл. Выбор третьего вопроса не допускается.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с

прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

Оценка за зачет проставляется в экзаменационной ведомости и зачетных книжках магистрантов, при этом оценки «незачет» в зачетную книжку магистрантов не проставляются.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Обучение по дисциплине Б1.В.02 «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по практическим занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к опросу представляет собой самостоятельную работу студента. В этих целях студенту необходимо:

- ознакомиться с литературой по теме подготовки;
- ответить на перечень вопросов;
- ответить в аудитории на поставленные вопросы не используя источники для подготовки.

Подготовка к тестированию заключается в систематическом изучении программного материала, заучивании основных понятий и терминов по предложенным темам. Ответ в тестах необходимо обозначить в качестве выбранного варианта ответа на поставленный вопрос. Количество «правильных» ответов может быть различным.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов и заданий к зачету.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях.

Методические указания по организации самостоятельной работы студента по дисциплине Б1.В.02 «Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства»

Тема 1. Главная задача состоит в уяснении того, что обеспечение качества гостиничных услуг и туристских услуг в настоящее время должно рассматриваться как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия. Необходимо уяснить сущность понятия «качество», многообразие его трактовок и нормативное определение. Следует обратить внимание на характеристики требований к социально-культурным и туристским услугам, включая общие требования и требования безопасности, а также на существующие методы оценки качества. Важнейшей задачей является рассмотрение основных элементов системы качества.

Тема 2. Необходимо акцентировать внимание на общих вопросах технического законодательства как основе деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия, а также на вопросах безопасности в СКС и туристских услуг.

В рамках данной темы студенты выполняют самостоятельную работу на тему «Требования безопасности социально-культурных и туристских услуг в системе технических регламентов».

Порядок выполнения работы:

1. Выявление основных характеристик безопасности СКС и туристских услуг по материалам лекции преподавателя. Особенности проявления на предприятии СКС и Т.
2. Регламентация характеристик в действующих технических регламентах.
3. Регламентация данных характеристик в системе нормативных документов стандартизации.

Работа выполняется индивидуально студентом или в малых группах и оценивается в системе БРС. Результаты самостоятельной работы могут быть представлены в табличном виде.

Тема 3. Необходимо изучить сущность стандартизации как составного элемента системы технического регулирования: нормативные документы по стандартизации; цели, принципы и функции стандартизации. Важным является понимание структуры и

особенностей функционирования национальной системы стандартизации услуг в РФ и общих тенденций развития международных систем стандартизации в аспекте услуг.

Тема 4. Изучение темы должно обеспечить представление о структуре системы стандартизации в гостиничной деятельности и направлениях ее совершенствования. Важным является изучение нормативных документов по стандартизации туристских услуг, услуг средств размещения, услуг общественного питания. При изучении документов акцент делается на их структуру, содержание, анализ их актуальности и соответствия международным документам, принятым в данной сфере.

В рамках данной темы студентом выполняется аналитическое задание «Анализ состояния нормативных документов по стандартизации услуг» в соответствии с выбранной специализацией и перечнем нормативных документов для изучения, выданных преподавателем.

Методика анализа включает:

1. Наименование документа, разработчик, срок введения в действие, сопряженность с другими документами.
2. Область применения.
3. Структура документа.
4. Краткое содержание каждого раздела.
5. Анализ практики применения документа, его актуальность.
6. Анализ соответствия действующему техническому законодательству.
7. Анализ соответствия международным документам в данной сфере.
8. Общий вывод о состоянии нормативного документа.

Самостоятельная работа выполняется индивидуально студентом или в малых группах и оценивается в системе БРС.

Тема 5. Необходимо изучить сущность подтверждения соответствия как составного элемента системы технического регулирования. Должны быть рассмотрены основные понятия подтверждения соответствия, основные процедуры (сертификация и декларирование соответствия) и их формы.

Тема 6. Основной целью данной темы является анализ современной практики и особенностей организации процедуры добровольного подтверждения соответствия организаций в туризме. Акцент при изучении темы должен быть сделан на изучении государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения, на ее сравнении с альтернативными системами сертификации. Также необходимо изучить действующие системы классификации предприятий общественного питания и системы добровольной сертификации услуг туризма. Сложность изучения темы заключается в том, что необходимо использовать актуальные источники информации с тем, чтобы получить представление о текущих особенностях и направлениях развития систем добровольной сертификации.

В рамках данной темы студенты готовят самостоятельные исследования и их презентацию по функционирующим добровольным системам классификации и сертификации в сфере услуг.

Структура исследования:

1. Наименование системы классификации (добровольной сертификации).
2. Структура системы, основные участники.
3. Краткий обзор содержания и порядка функционирования системы.
4. Особенности проведения процедуры классификации (сертификации) для предприятия – участника системы.
5. Вывод о преимуществах и недостатках системы для предприятия-заявителя.

Результаты проведенных исследований обсуждаются на практическом занятии и оцениваются в рамках БРС по дисциплине. Самостоятельная работа выполняется индивидуально или в малых группах по 2-3 человека.

Тема 7. Основной целью данной темы является анализ международной системы стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества. При изучении темы рассматриваются принципы менеджмента качества, модель СМК, основанная на процессном подходе, процедура сертификации СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Также в рамках темы изучаются существующие иные системы менеджмента, включая систему экологического менеджмента, систему менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и т.д. Сложность изучения темы заключается в том, что в ней в предельно сжатом виде рассматриваются основные требования к системам менеджмента качества, их основные элементы, особенности внедрения и сертификации на предприятиях СКС и туризма.

В рамках данной темы в качестве самостоятельной работы студенты готовят конспект лекции по теме. Структура конспекта лекции:

1. Наименование темы.
2. План конспекта.
3. Ключевые слова.
4. Краткое изложение основных пунктов плана.
5. Вопросы для проверки знаний.

Конспект сдается преподавателю и оценивается в рамках БРС.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Дехтярь, Галина Максовна. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. - 4-е издание. - Москва : Юрайт, 2021. - 412 с. : ил. - (Профессиональная практика) . - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/bcode/476329>

2. Дехтярь, Галина Максовна. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - Москва : Юрайт, 2021. - 412 с. : ил. - (Высшее образование) . - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/bcode/471505>
3. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учеб. пособие / М.И. Николаев. - 3-е изд.. - Москва : ИНТУИТ ; Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 115 с. - Текст : электронный. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/89446.html>
4. Райкова, Елена Юрьевна. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник и практикум для вузов / Е. Ю. Райкова. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 382 с. - (Высшее образование) . - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477601>

6.2. Дополнительная литература

1. Александрова А. Ю. Международный туризм. М.: Аспект-Пресс, 2012.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: Учебник. – М.: «Дашков и К», 2011. – 352 с..
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.:Аспект Пресс, 2012.
4. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=511993>
5. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437462>
6. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. Москва-Ростов-наДону. : Издательский центр «МарТ», 2011. - 254 с.
7. Остроумов О.В. Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность.М., «Финансы и статистика» - 2012. - 129 с.
8. Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. – М.: Стандарты и качество. – 2012.
Фрейдина, Е. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Журналы

1. «Современный ресторан» - профессиональное издание для специалистов индустрии гостеприимства и торговли (HORECA). Официальный сайт-panor.ru
2. «Ресторанные ведомости» - всероссийский журнал для профессионалов индустрии питания и гостеприимства. Официальный сайт-restoved.ru
3. «Общепит: бизнес и искусство»-профессиональное издание по вопросам современного развития общественного питания Официальный сайт-obshchepit-biznes-iiskusstvo.ru
4. «Гостиницы и рестораны: бизнес и управление» - ведущее издание для профессионалов гостиничного, ресторанного и курортного бизнеса. <http://www.catalog.horeca.ru/>

6.4. Нормативные правовые документы

1. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
2. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
3. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
4. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» / ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

6.5. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>
 - Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
 - Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
 - Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
 - Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
 - Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
 - Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.

- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

6.6. Иные источники

1. <http://base.consultant.ru>
2. <http://www.cntd.ru> – сайт Техэксперт
3. www.mirkachestva.ru – сайт Мир качества
4. <http://protect.gost.ru> – сайт Федерального агентства по техрегулированию и метрологии
5. www.quality.eup.ru - сайт по менеджменту качества
6. www.rbta.ru - сайт Ассоциации делового туризма России
7. <http://www.rostourunion.ru/> -сайт Российского Союза туристической индустрии
8. www.russiatourism.ru - сайт Минспорттуризма РФ

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

| № п/п | Наименование |
|-------|---|
| 1. | Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий |
| 2. | Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами |
| 3. | Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV. |

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:

Персональные компьютеры, пакеты прикладных программ, программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ, СУБД MS Access, правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.