

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.02.2024 15:25:25
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом

2023 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-2 (ОПК-3). Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (ОПК-3) особенности качества процессов оказания услуг и их оценивания;
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-2 (ОПК -3) оценивать качество оказания услуг, обеспечить качество требуемым стандартом;
	<i>владеет</i>
	РО-3 ИД-2 (ОПК -3) приемами объективного оценивания процессов оказания услуг, а так же обеспечения качества процессов оказания услуг.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет __3__ зачетных единицы.

3. Содержание дисциплины

Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества туристских и гостиничных услуг.

Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Система качества. Проблема обеспечения качества товаров и услуг. Стандартизация в и индустрии туризма и гостеприимства. Цели и принципы стандартизации. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций. Стандартизация и классификация туристских услуг и средств размещения. Понятие технического регулирования. Принципы и принципы технического регулирования. Основные понятия стандартизации. Законодательство РФ в области технического регулирования. Нормативные документы по стандартизации, порядок разработки стандартов. Технические регламенты. Принципы выявления необходимости принятия технических регламентов, их составления. Контроль государства за соблюдением выполнения требований технических регламентов.

Органы и алгоритмы стандартизации

Органы по стандартизации, технические комитеты по стандартизации услуг. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Правила принятия стандартов организаций. Международная организация по стандартизации ИСО. Порядок разработки международных стандартов.

Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства

Подтверждение соответствия в системе технического регулирования. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия. Обязательное подтверждение соответствия, знак обращения на рынке. Технология сертификации. Правила и документы по проведению работ в области сертификации. Порядок сертификации.

Сертификация систем менеджмента качества (СМК)

Правила и порядок проведения. ИСО9000. Значение сертификации систем качества. Управление качеством на основе стандартов ИСО. Национальные программы и премии в области качества продукции и услуг.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля

1. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Система качества.
2. Проблема обеспечения качества товаров и услуг.
3. Стандартизация в и индустрии туризма и гостеприимства. Цели и принципы стандартизации.
4. Классификация стандартов: национальные стандарты, стандарты организаций.
5. Стандартизация и классификация туристских услуг и средств размещения. Понятие технического регулирования.
6. Принципы и принципы технического регулирования.
7. Основные понятия стандартизации. Законодательство РФ в области технического регулирования.
8. Нормативные документы по стандартизации, порядок разработки стандартов. Технические регламенты.
9. Принципы выявления необходимости принятия технических регламентов, их составления.
10. Контроль государства за соблюдением выполнения требований технических регламентов.
11. Органы и алгоритмы стандартизации
12. Органы по стандартизации, технические комитеты по стандартизации услуг. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
13. Правила принятия стандартов организаций.
14. Международная организация по стандартизации ИСО. Порядок разработки международных стандартов.
15. Сертификация в индустрии туризма и гостеприимства
16. Подтверждение соответствия в системе технического регулирования.
17. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия.
18. Обязательное подтверждение соответствия, знак обращения на рынке. Технология сертификации.

19. Правила и документы по проведению работ в области сертификации. Порядок сертификации.
20. Сертификация систем менеджмента качества (СМК)
21. Правила и порядок проведения. ИСО9000.
22. Значение сертификации систем качества.
23. Управление качеством на основе стандартов ИСО.
24. Национальные программы и премии в области качества продукции и услуг.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Колочева В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / Колочева В.В.. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 78 с. — ISBN 978-5-7782-3310-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91432.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Дополнительная:

1. Гавриченко С.С. Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания: учебное пособие / Гавриченко С.С., Якубовская С.И.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 212 с. — ISBN 978-985-503-986-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100370.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Польшинский А.С. История туризма и гостеприимства: учебное пособие / Польшинский А.С.. — Омск: Омский государственный технический университет, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-8149-2806-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115424.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Николаев М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие / Николаев М.И.. — Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-2411-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133949.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.