

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

В.В. Палаткин
«19» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С.Джангазиева

«19» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного
питания**

Составитель(и)

**Путилов Р.А. ст. преподаватель кафедры
педагогических практик и сервисных индустрий;**

**Палагина М. Ю. ассистент кафедры
педагогических практик и сервисных индустрий**

Согласовано с работодателями:

Юлдашев Р.К. шеф-повар ООО «Терракота»;

**Корнейченко Н.В. заведующий отделением
сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО
«Астраханский государственный
политехнический колледж»**

Направление подготовки /
специальность
Направленность (профиль) /
специализация ОПОП
Квалификация (степень)

**19.03.04 Технология продукции и организации об
щественного питания
Технология производства продукции индустрии
гостеприимства и ресторанного сервиса
бакалавр**

Форма обучения

Очная/заочная

Год приёма

2025

Курс

4 (по очной форме)/4 (по заочной форме)

Семестр(ы)

8 (по очной форме)/8 (по заочной форме)

Астрахань – 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного питания» являются: формирование у обучающегося теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством продукции общественного питания в соответствии с рекомендациями международных и национальных стандартов.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного питания»:

- ознакомить обучающихся с теоретическими основами в области обеспечения и управления качеством продукции и технологических процессов;
- изучение организации контроля качества продукции на предприятиях общественного питания;
- изучение методов определения показателей качества продукции;
- ознакомить с факторами, влияющими на качество продукции, с методами оценки показателей качества и механизмами управления качеством продукции;
- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО и принципами ХАССП, дать рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного питания» относится к *обязательной части* и осваивается в 8 семестре.

- «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного питания» являются знание основ экономики и управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса, умение анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):

- «Технология пищевых производств»

Знания: основных управленческих теорий.

Умения: использовать методы управления в ресторанном сервисе;

Навыки и (или) опыт деятельности: владеть профессиональными навыками для осуществления управления ресторанным сервисом

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «технология хранения, переработки и стандартизация животноводческой продукции»

- «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) общепрофессиональной (ых) (ОПК):

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК-5	ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	Основные принципы и методы экономических расчетов (расчет себестоимости, рентабельности, прибыли). Методы анализа затрат и доходов предприятия. Основы финансового планирования и бюджетирования. Влияние внешних факторов (инфляция, налоги, рыночные условия) на экономику предприятия. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе и общественном питании. Структуру цены продукта/услуги (себестоимость, наценка, налоги). Систему скидок и акций, используемые в индустрии гостеприимства.	Проводить расчет себестоимости продукции и услуг. Оценивать рентабельность проектов и отдельных направлений деятельности. Составлять финансовые отчеты и прогнозы. Анализировать рыночную ситуацию и определять оптимальные стратегии ценообразования. Применять различные подходы к формированию цен (затратный метод, конкурентный метод, метод на основе спроса). Использовать инструменты управления доходностью (например, Revenue Management System). Разрабатывать программы лояльности и маркетинговые акции.	Навыками работы с финансовыми документами и отчетами. Методиками расчета экономической эффективности мероприятий. Инструментами автоматизации экономических расчетов (Excel, специализированные программы). Способностью адаптироваться к изменениям внешней среды и корректировать финансовую стратегию компании. Навыками проведения переговоров с поставщиками и партнерами относительно условий сотрудничества.
	ОПК-5.2. Способен	Основные экономические показатели	Анализировать финансовые отчеты и извлекать из них	Навыками работы с аналитическим ПО (Excel, BI-системы,

	выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	предприятий (рентабельность, ликвидность, платежеспособность и др.). Методы оценки эффективности инвестиционных проектов (NPV, IRR, ROI и другие). Принципы сравнительного анализа различных вариантов решений. Факторы, влияющие на выбор решения (временной горизонт, риски, доступность ресурсов). Современные методики принятия управленческих решений.	ключевые данные. Рассчитывать и интерпретировать основные экономические показатели. Сравнить альтернативные варианты решений по различным критериям (финансовым, временным, ресурсным). Проводить SWOT-анализ и PESTLE-анализ для учета внешних и внутренних факторов. Представлять результаты анализа в наглядной форме (графики, таблицы, презентации). Обосновывать выбранное решение перед руководством и заинтересованными сторонами.	статистические пакеты). Методологией проведения финансовых и экономических исследований. Приемами визуализации данных для эффективного представления результатов. Технологией ведения деловых переговоров и презентаций. Способностью принимать взвешенные решения в условиях неопределенности.
	ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере общественного питания и определять способы их достижения	Показатели экономической эффективности в сфере общественного питания (себестоимость блюд, маржинальная прибыль, коэффициент загрузки оборудования, рентабельность продаж и т.п.). Методы расчета этих показателей (например, ABC-анализ, анализ затрат и выгод). Способы повышения экономической эффективности (оптимизация производственных процессов, внедрение новых технологий,	Собирать и обрабатывать данные для расчета ключевых экономических показателей. Проводить анализ затрат и доходов, выявляя узкие места и резервы для улучшения. Планировать производственные процессы таким образом, чтобы минимизировать издержки и максимизировать прибыль. Определять точки безубыточности и составлять планы выхода на заданные уровни рентабельности.	Навыками работы с бухгалтерскими и аналитическими программами для обработки финансовой отчетности. Техниками оптимизации производственных процессов (бережливое производство, система "just-in-time"). Методологиями анализа и оценки экономической эффективности (ROI, EVA, CVP-анализ). Умениями разрабатывать и внедрять мероприятия по

		управление запасами и закупками). Внешние факторы, влияющие на экономическую эффективность (изменение стоимости сырья, налоговые ставки, конкуренция). Методы прогнозирования и планирования расходов и доходов.	Выбирать эффективные стратегии закупок и хранения продуктов. Прогнозировать изменения в спросе и предлагать меры по адаптации производства.	повышению производительности труда и снижению затрат. Способностью оперативно реагировать на изменения рыночной конъюнктуры и корректировать производственные планы.
--	--	--	---	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, заочной формы обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3	3
Объем дисциплины в академических часах	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	45	13
- занятия лекционного типа, в том числе:	22	6
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	22	6
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-	-
- консультация (предэкзаменационная)	1	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	-	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	63	95
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	экзамен – 8 семестр	экзамен – 8 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	2		2					6	10	Тест
Тема 2. Национальная система стандартизации	2		2					6	10	Эссе
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	2		2					6	10	тест
Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	2		2					6	10	Реферат
Тема 5. Основы метрологии	2		2					6	10	Тест.
Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	2		2					6	10	Эссе
Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	2		2					6	10	Тест
Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	2		2					6	10	тест
Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	2		2					5	9	опрос
Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества	2		2					5	9	реферат

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемо сти, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы										
Тема 11. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	2		2					5	9	эссе
Консультации	1									
Контроль промежуточной аттестации										экзамен
ИТОГО за семестр:	22		22					63	108	
Итого за весь период	22		22					63	108	

для заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемо- сти, форма промежуточ- ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	1							11	12	Тест
Тема 2. Национальная система стандартизации	1							11	12	Эссе
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	1							11	12	тест
Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	1							11	12	Реферат
Тема 5. Основы метрологии	1							11	12	Тест.
Тема 6.	1		1					10	12	Эссе

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемо- сти, форма промежуточ- ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
Качество гостиничных услуг: формирование и оценка										
Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта			1					11	12	Тест
Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса			1					10	11	тест
Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице			1					10	11	опрос
Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы			1					10	11	реферат
Тема 11. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге			1					10	11	эссе
Консультации	1									
Контроль промежуточной аттестации										экзамен
ИТОГО за семестр:	6		6					95	108	
Итого за весь период	6		6					95	108	

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ОПК- 5				
Тема 1.	10	+				1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ОПК-5				
Место и роль стандартизации в системе технического регулирования						
Тема 2. Национальная система стандартизации	10	+				1
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	10	+				1
Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	10	+				1
Тема 5. Основы метрологии	10	+				1
Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	10	+				1
Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	10	+				1
Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	10	+				1
Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	9	+				1
Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	9	+				1
Тема 11. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	9	+				1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ОПК-5				
Консультации	1	+				1
Контроль промежуточной аттестации						
Итого	108					

Краткое содержание каждой темы дисциплины

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

Тема 2. Национальная система стандартизации

Сущность стандартизации. Объекты стандартизации. Понятие нормативных документов по стандартизации. Категории стандартов. Виды стандартов. Отличительные признаки технического регламента и стандарта на продукцию. Основные принципы и теоретическая база стандартизации. Стандартизация как комплекс методов. Правовые основы стандартизации

Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг

Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности

Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере

Сертификация в гостиничной сфере: подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия организаций сферы гостеприимства и общественного питания, добровольная сертификация услуг в данной сфере

Тема 5. Основы метрологии

Основы метрологии: сводные характеристики результатов измерений, гарантийные ошибки, доверительные интервалы и доверительные вероятности

Тема 6. 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.

Тема 7. 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.

Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса

Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.

Тема 9. 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.

Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

Тема 11. 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.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная - все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая - одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная - каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков по изучению дисциплины; действиями по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	6	Тест
Тема 2. Национальная система стандартизации	6	Эссе
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	6	тест

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	6	Реферат
Тема 5. Основы метрологии	6	Тест.
Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	6	Эссе
Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	6	Тест
Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	6	тест
Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	5	опрос
Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	5	реферат
Тема 11. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	5	эссе

для заочной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	11	Тест
Тема 2. Национальная система стандартизации	11	Эссе
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	11	тест
Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	11	Реферат
Тема 5. Основы метрологии	11	Тест.
Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	10	Эссе
Тема 7.	11	Тест

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта		
Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	10	тест
Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	10	опрос
Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	10	реферат
Тема 11. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	10	эссе

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;

- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ,

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Обучение по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного питания» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменного подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема	Форма учебного занятия
--------------	------------------------

дисциплины (модуля)	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	<i>Обзорная лекция</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Национальная система стандартизации	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	<i>Обзорная лекция</i>	тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	<i>Обзорная лекция</i>	Реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Основы метрологии	<i>Лекция-диалог</i>	Тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	<i>Лекция-диалог</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	<i>Обзорная лекция</i>	тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	<i>Лекция-диалог</i>	опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	<i>Обзорная лекция</i>	реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 11. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	<i>Лекция-диалог</i>	эссе	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное

*Наименование современных профессиональных баз данных,
информационных справочных систем*

законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <http://www.consultant.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного питания» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	ОПК-5	Тест
Тема 2. Национальная система стандартизации	ОПК-5	Эссе
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	ОПК-5	тест
Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	ОПК-5	Реферат
Тема 5. Основы метрологии	ОПК-5	Тест.
Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	ОПК-5	Эссе
Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	ОПК-5	Тест
Тема 8. Стандартизация на предприятиях	ОПК-5	тест

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
гостиничного бизнеса		
Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	ОПК-5	опрос
Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	ОПК-5	реферат
Тема 11. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	ОПК-5	эссе

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	ВЫВОДОВ
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования

Тестовые задания

1. Что такое стандартизация?
 - А) Процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в определенной области.
 - В) Метод управления качеством продукции.
 - С) Процедура проверки соответствия продукции требованиям стандартов.
2. Какой документ определяет цель стандартизации?
 - А) **ГОСТ Р 1.0-2012**
 - В) Закон РФ "О техническом регулировании"
 - С) Технический регламент
3. Какая основная цель стандартизации согласно ГОСТу?
 - А) Обеспечение безопасности продукции
 - **В) Упорядочение деятельности**
 - С) Обеспечение конкурентоспособности продукции
4. Что является объектом стандартизации?
 - А) Изделия и услуги
 - В) Рабочие процессы
 - **С) Терминология и обозначения**
5. Кто разрабатывает национальные стандарты в Российской Федерации?
 - А) **Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии**
 - В) Министерство промышленности и торговли
 - С) Торгово-промышленная палата
6. Какое значение имеет стандартизация для экономики?
 - А) Увеличение затрат на производство
 - В) Снижение затрат на внедрение новых технологий

- **С) Повышение конкурентоспособности товаров и услуг**
7. Что означает знак соответствия национальному стандарту?
- **А) Соответствие продукции всем требованиям национального стандарта**
 - В) Прохождение сертификации на соответствие стандартам
 - С) Разрешение на продажу продукции на внутреннем рынке
8. Какие документы входят в систему технического регулирования?
- А) Национальные стандарты
 - В) Технические условия
 - **С) Все вышеперечисленное**
9. Каковы основные принципы стандартизации, определенные ГОСТом?
- **А) Добровольность применения стандартов**
 - В) Обязательность применения стандартов
 - С) Унификация технических требований
10. Каков основной метод стандартизации?
- А) Систематизация
 - В) Типизация
 - **С) Унификация**

Тема 2. Национальная система стандартизации

Примерные темы эссе

1. Роль национальной системы стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг.
2. Влияние национальных стандартов на экономическую безопасность государства.
3. Значение стандартизации для повышения конкурентоспособности отечественных предприятий.
4. Особенности разработки и внедрения национальных стандартов в различных отраслях экономики.
5. Взаимодействие национальной системы стандартизации с международными организациями по стандартизации.

Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг

Тестовые задания

1. Что такое стандартизация?

- **A) Процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в определенной области.**
 - B) Метод управления качеством продукции.
 - C) Процедура проверки соответствия продукции требованиям стандартов.
2. Какое международное объединение занимается разработкой стандартов в сфере гостеприимства?
- **A) ISO**
 - B) IEC
 - C) ITU
3. Какой стандарт ISO описывает управление качеством в гостиницах?
- **A) ISO 9001**
 - B) ISO 14001
 - C) ISO 18001
4. Какой европейской системой классификации гостиниц пользуются большинство стран Европы?
- **A) Система «Звезды»**
 - B) Система «Корона»
 - C) Система «Ключи»
5. Какой сертификат выдается гостиницам, соответствующим стандартам ISO 9001?
- **A) Сертификат ISO 9001**
 - B) Сертификат качества
 - C) Сертификат соответствия
6. Какие преимущества дает применение международных стандартов качества в гостиничном бизнесе?
- **A) Повышение доверия клиентов**
 - B) Снижение затрат на производство
 - C) Улучшение экологической обстановки
7. Каким образом международные стандарты способствуют гармонизации законодательства в области гостиничного дела?
- A) Через унификацию терминологии
 - B) Через определение общих принципов работы
 - **C) Через установление единых норм и требований**
8. Какие международные органы занимаются аккредитацией организаций, осуществляющих сертификацию гостиниц?

- A) IAF
 - B) ILAC
 - **C) Both A and B**
9. Какие факторы влияют на выбор гостиницы клиентом?
- A) Расположение и цена
 - **B) Уровень сервиса и отзывы**
 - C) Безопасность и инфраструктура
10. Как международный стандарт SA 8000 влияет на качество гостиничных услуг?
- **A) Он устанавливает требования к социальным условиям труда**
 - B) Он регулирует экологическую политику компаний
 - C) Он контролирует качество сырья и материалов

Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере

Примерные темы рефератов

1. Виды и методы сертификации гостиничных услуг.
2. Значение сертификации для повышения качества обслуживания в гостинице.
3. Требования международных стандартов к гостиничному бизнесу.
4. Влияние сертификации на конкурентоспособность гостиничного предприятия.
5. Этапы прохождения сертификации в гостиничном бизнесе.
6. Правовые основы сертификации услуг в гостинично-ресторанном бизнесе.
7. Роль персонала в процессе сертификации гостиницы.
8. Проблемы и перспективы развития сертификации услуг гостиничными предприятиями.
9. Взаимодействие гостиничной отрасли с органами сертификации.
10. Информационные технологии в процессе сертификации гостиниц.

Тема 5. Основы метрологии

Тестовые задания

1. Что такое метрология?
 - **A) Наука об измерениях**
 - B) Способ оценки точности измерений
 - C) Методика проведения измерений
2. Каково основное назначение метрологии?

- А) Обеспечение единства измерений
 - В) Установление эталонов единиц физических величин
 - С) Проверка средств измерений
3. Какие виды погрешностей измерений существуют?
- А) Абсолютная и относительная погрешности
 - **В) Статистическая и систематическая погрешности**
 - С) Инструментальная и методическая погрешности
4. Какие бывают средства измерений?
- А) Прямые и косвенные
 - **В) Аналоговые и цифровые**
 - С) Расчетные и измерительные
5. Что является основным законом метрологии?
- А) Закон Гука
 - В) Закон Ома
 - **С) Основной закон теории погрешностей**
6. Какие задачи решает метрология в науке и технике?
- А) Определение точности измерительного оборудования
 - В) Создание и совершенствование эталонных мер
 - **С) Обеспечение достоверности результатов измерений**
7. Какие этапы включает процесс измерения?
- **А) Выбор метода измерения, подготовка измерительной аппаратуры, проведение измерений, обработка результатов**
 - В) Калибровка измерительных приборов, проверка на точность, регистрация данных
 - С) Уравновешивание системы, считывание показаний, оценка погрешностей
8. Что понимается под физической величиной?
- **А) Величина, характеризующая какое-либо свойство физического объекта**
 - В) Любая измеряемая величина
 - С) Результат измерения
9. Каковы основные свойства физических величин?
- **А) Однозначность, сопоставимость, неизменность во времени**
 - В) Единичность, определенность, инвариантность

- C) Изменяемость, разнообразие, непредсказуемость

10. Какие международные организации занимаются стандартизацией единиц физических величин?

- A) ISO
- B) IEC
- C) Both A and B

Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка

Примерные темы эссе

1. Факторы, влияющие на формирование высокого качества гостиничных услуг.
2. Роль персонала в создании положительного впечатления у гостей.
3. Влияние внутренней и внешней среды на качество гостиничных услуг.
4. Использование современных технологий для повышения качества обслуживания в гостиницах.
5. Методы оценки качества гостиничных услуг: практический подход
6. Стандарты качества и их применение в гостиничном бизнесе.
7. Важность обратной связи от клиентов для улучшения качества услуг.
8. Пути оптимизации процессов обслуживания для достижения высокого уровня качества.
9. Взаимосвязь между качеством услуг и удовлетворенностью гостей.
10. Примеры стратегий повышения качества услуг в гостиничной индустрии.

Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта

Тестовые задания

1. Что такое стандартизация?

A) Процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в определенной области.

B) Метод управления качеством продукции.

C) Процедура проверки соответствия продукции требованиям стандартов.

2. Какие документы относятся к системе стандартизации в России?

A) ГОСТы

B) СНИПы

C) СанПиНы

3. Какой орган отвечает за разработку и утверждение национальных стандартов в России?

А) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

В) Правительство Российской Федерации

С) Государственная Дума

4. Какие стандарты относятся к обязательным для исполнения в России?

А) Технические регламенты

В) ГОСТ Р

С) СНиП

5. Каковы основные цели стандартизации гостиничных услуг?

А) Обеспечение безопасности гостей

В) Повышение конкурентоспособности гостиниц

С) Совершенствование управленческих процессов

6. Какие аспекты гостиничной деятельности могут быть стандартизированы?

А) Качество обслуживания

В) Безопасность зданий и сооружений

С) Оба варианта

7. Какие преимущества дает стандартизация гостиничным предприятиям?

А) Уменьшение затрат на производство

В) Увеличение клиентской базы

С) Повышение репутации бренда

8. Как стандартизация помогает контролировать качество гостиничных продуктов?

А) Через установление четких критериев и параметров

В) Через мониторинг технологических процессов

С) Через регулярные аудиты и проверки

9. Каким образом стандарты влияют на взаимодействие между гостиницей и поставщиками?

А) Определяют требования к качеству поставляемой продукции

В) Регулируют условия контрактов

С) Устанавливают единые правила сотрудничества

10. Какие методы используются для контроля соблюдения стандартов?

А) Внутренний аудит

В) Внешний аудит

С) Оба варианта**Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса****Тестовые задания**

1. Каковы основные цели стандартизации на предприятиях гостиничного бизнеса?
 - А) Обеспечение безопасности гостей
 - В) Повышение конкурентоспособности гостиниц
 - **С) Совершенствование управленческих процессов**
2. Какие стандарты применяются в гостиничном бизнесе?
 - А) Международные стандарты
 - В) Национальные стандарты
 - С) Оба варианта
3. Какие аспекты гостиничной деятельности могут быть стандартизированы?
 - А) Качество обслуживания
 - В) Безопасность зданий и сооружений
 - **С) Оба варианта**
4. Какие преимущества дает стандартизация гостиничным предприятиям?
 - А) Уменьшение затрат на производство
 - В) Увеличение клиентской базы
 - **С) Повышение репутации бренда**
5. Как стандартизация помогает контролировать качество гостиничных продуктов?
 - **А) Через установление четких критериев и параметров**
 - В) Через мониторинг технологических процессов
 - С) Через регулярные аудиты и проверки
6. Каким образом стандарты влияют на взаимодействие между гостиницей и поставщиками?
 - **А) Определяют требования к качеству поставляемой продукции**
 - В) Регулируют условия контрактов
 - С) Устанавливают единые правила сотрудничества
7. Какие методы используются для контроля соблюдения стандартов?
 - А) Внутренний аудит
 - В) Внешний аудит

- **С) Оба варианта**

8. Какова роль международных стандартов в гостиничной индустрии?

- А) Гармонизация законодательства
- В) Создание единого языка общения
- **С) Обеспечение глобальной конкурентоспособности**

9. Как стандартизация способствует улучшению клиентского опыта?

- **А) Благодаря предсказуемости и единообразию услуг**
- В) Через улучшение коммуникации с персоналом
- С) За счет использования передовых технологий

Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Примерный перечень вопросов

1. Какие критерии используются для оценки качества гостиничных услуг?
2. Какие методы контроля качества применяются в гостиничном бизнесе?
3. Как оценивается уровень безопасности в гостиницах?
4. Какие показатели используются для мониторинга удовлетворенности гостей?
5. Как часто проводятся внутренние аудиты качества в гостиничной индустрии?
6. Какие внешние организации могут проводить оценку качества услуг в гостинице?
7. Какие меры принимаются для предотвращения случаев мошенничества и кражи в гостиничной сфере?
8. Как гостиничные предприятия используют обратную связь от гостей для улучшения качества услуг?
9. Какие стандарты и протоколы безопасности применяются в отелях?
10. Как информационные технологии помогают в контроле и оценке качества услуг в гостиничном секторе?

Тема 10. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы

Примерные темы рефератов

1. Роль стандартизации в повышении качества услуг на предприятиях общественного питания гостиниц.
2. Методы контроля качества продукции и услуг на предприятиях питания в гостиничном бизнесе.
3. Оценка качества обслуживания гостей в ресторанах гостиниц: подходы и инструменты.

4. Влияние стандартов на безопасность пищевой продукции в гостиницах.
5. Роль внутреннего аудита в обеспечении качества услуг предприятий питания гостиничного комплекса.
6. Взаимодействие предприятий питания с внешними организациями по контролю качества и безопасности.
7. Применение информационных технологий для автоматизации процессов контроля и оценки качества на предприятиях общепита гостиниц.
8. Современные тенденции в стандартизации и контроле качества услуг в сфере гостеприимства.
9. Вклад профессиональных ассоциаций в повышение качества услуг питания в гостиницах.
10. Инновационные подходы к оценке качества продукции на примере предприятий питания в гостиничной индустрии.

Тема 11. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге

Примерные темы эссе

1. Роль исполнительской дисциплины в обеспечении качества услуг.
2. Влияние мотивационных факторов на ответственность исполнителей.
3. Проблемы и пути повышения ответственности сотрудников за результаты работы.
4. Взаимосвязь между уровнем ответственности и удовлетворенностью клиентов.
5. Методы контроля и оценки ответственности исполнителей.
6. Примеры из практики, демонстрирующие важность ответственности исполнителей.
7. Вклад корпоративной культуры в формирование ответственности сотрудников.
8. Взаимная ответственность исполнителя и заказчика: баланс интересов.
9. Законодательные аспекты ответственности исполнителя перед клиентом.
10. Технологии и инструменты для повышения ответственности исполнителей.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен:

1. Какие виды погрешностей измерений существуют?
2. Какие бывают средства измерений?
3. Какие этапы включает процесс измерения?
4. Что понимается под физической величиной?
5. Какие международные организации занимаются стандартизацией единиц физических величин?
6. Какие задачи решает метрология в науке и технике?

7. Какие законы метрологии являются основополагающими?
8. Что относится к системе стандартизации в России?
9. Какие органы отвечают за разработку и утверждение национальных стандартов в России?
10. Какие стандарты относятся к обязательным для исполнения в России?
11. Какие стандарты и протоколы безопасности применяются в отелях?
12. Как информационные технологии помогают в контроле и оценке качества услуг в гостиничном секторе?
13. Какие показатели используются для оценки уровня безопасности в гостиницах?
14. Какие внешние организации могут проводить оценку качества услуг в гостинице?
15. Какие критерии используются для оценки качества гостиничных услуг?
16. Какие международные стандарты качества применимы к предприятиям общественного питания в гостиницах?
17. Как проводятся внутренние аудиты качества в гостиничной индустрии?
18. Какие виды ответственности исполнителей существуют?
19. Какие факторы влияют на ответственность исполнителей?
20. Какие методы контроля и оценки ответственности исполнителей применяются?

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности				
1	Задание закрытого типа	1. Что такое стандартизация? А) Процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в определенной области. В) Метод управления качеством продукции. С) Процедура проверки соответствия продукции требованиям стандартов.	А	3 мин.
2		Какой документ определяет цель стандартизации? А) ГОСТ Р 1.0-2012	А	3 мин.

		В) Закон РФ "О техническом регулировании" С) Технический регламент		
3		Какая основная цель стандартизации согласно ГОСТу? А) Обеспечение безопасности продукции В) Упорядочение деятельности С) Обеспечение конкурентоспособности продукции	В	3 мин.
4		Что является объектом стандартизации? А) Изделия и услуги В) Рабочие процессы С) Терминология и обозначения	С	3 мин.
5	Задание комбинированного типа (с обоснованием выбора ответа)	Какие задачи решает метрология в науке и технике? А) Определение точности измерительного оборудования В) Создание и совершенствование эталонных мер С) Обеспечение достоверности результатов измерений	С Одной из главных задач является обеспечение достоверности результатов измерений	3 мин.
6	Задание открытого типа	Каковы основные цели стандартизации в сфере гостеприимства?	Основные цели стандартизации в сфере гостеприимства включают обеспечение безопасности и качества предоставляемых услуг, повышение конкурентоспособности предприятий, улучшение управляемости процессами и снижение затрат на производство.	3 мин.
7		Какие международные стандарты качества применимы к предприятиям общественного питания в	К предприятиям общественного питания в	3 мин.

		гостиницах?	гостиницах применимы международные стандарты ISO 9001 (Система менеджмента качества), ISO 22000 (Системы менеджмента безопасности пищевой продукции), HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), а также национальные стандарты и рекомендации органов здравоохранения.	
8		Как информационные технологии помогают в контроле и оценке качества услуг в гостиничном секторе?	Информационные технологии позволяют автоматизировать процессы сбора и анализа данных о качестве услуг, использовать системы электронного бронирования и управления заказами, проводить онлайн-опросы гостей для получения обратной связи, а также интегрировать системы управления качеством с различными бизнес-процессами гостиницы.	3 мин.
9		Какие факторы влияют на ответственность исполнителей?	На ответственность исполнителей влияют	3 мин.

			мотивационные факторы (например, система вознаграждений и поощрений), корпоративная культура и ценности компании, уровень обучения и квалификации сотрудников, а также механизмы контроля и оценки выполнения задач.	
10		Какие методы контроля и оценки ответственности исполнителей применяются?	Для контроля и оценки ответственности исполнителей используются методы самоконтроля, внутренних проверок и аудитов, система отчетности и аналитики, а также опросы и анкеты для получения обратной связи от клиентов и коллег.	3 мин.

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	Ответ на занятии	8/2,5	20	
2.	Выполнение практического задания (Эссе, работа с текстом,	3/2	6	

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
	первоисточником, визуализация и др.)			
3.	Коллоквиум	1/1	1	
4.	Активное участие в диспуте	1/1	1	
5.	Тестирование	1/0,5 балла за каждый правильный ответ	5	
6.	Контрольная работа	до 2 баллов за работу	2	
7.	Командный проект	1/5	5	
Всего			40	-
Блок бонусов				
8.	<i>Посещение занятий</i>	2,5	2,5	
9.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	3	3	
10.	Активное участие в семинарском занятии, обсуждении семинарских вопросов	9/0,5	4,5	
Всего			10	-
Дополнительный блок				
11.	<i>Экзамен</i>		50	
Всего			50	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература:

1. Чижикова, Тамара Викторовна. Стандартизация, сертификация и метрология. Основы взаимозаменяемости : доп. УМО по образованию в области технологии продуктов питания в качестве учеб. пособ. для вузов / Чижикова Тамара Викторовна. - М. : КолосС, 2003. - 240 с. - (Учебники и учеб. пособ. для студентов вузов). - ISBN 5-9532-0008-0: 181-50 : 181-50.
2. Сергеев, А.Г. Метрология, стандартизация, сертификация : учеб. пособие / А. Г. Сергеев, Латышев, М.В., Терегеря, В.В. - М. : Логос, 2001. - 536 с. - (Федеральная программа книгоиздания России). - ISBN 5-94010-053-8: 133-00, 125-00 : 133-00, 125-00.
3. Николаева, М.А. Основы метрологии : учеб.пособ. / М. А. Николаева. - М., 2002. - 78с. - (М-во экономического развития и торговли РФ. ОЦПКРТ). - 25-00.
4. Метрология, стандартизация, сертификация / Примерная программа для средних спец. учеб. завед. по спец. 2711-Технология продукции общественного питания . - М., 2002. - 22 с. - (М-во экономического развития и торговли РФ. Отраслевой центр повышения квалификации работников торговли).
5. Сергеев, А.Г. Метрология, стандартизация, сертификация : рек. М-вом образования РФ в качестве учеб. пособ. для вузов / А. Г. Сергеев, М. В. Латышев, В. В. Терегеря. - М. : Логос, 2003. - 536 с. - (Учеб. XXI века). - ISBN 5-94010-053-8: 162-00 : 162-00.
6. Сергеев, А.Г. Метрология : рек. М-вом образования РФ в качестве учеб. пособ. для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Крохин. - М. : Логос, 2002. - 408 с. - (Учеб. для XXI века). - ISBN 5-94010-039-2: 98-40 : 98-40.
7. Пронкин, Николай Степанович. Основы метрологии динамических измерений : учеб. пособие / Пронкин, Николай Степанович. - М. : Логос, 2003. - 256 с. - ISBN 5-94010-196-8: 114-00 : 114-00.
8. Назаров, Н. Метрология : Основные понятия и математические модели; Рек. УМО... в качестве учеб. пособ. для вузов / Н. Назаров. - М. : Высш. шк., 2002. - 348 с. - ISBN 5-06-004070-4: 122-16 : 122-16.
9. Яблонский, О.П. Основы стандартизации, метрологии, сертификации : учебник / О. П. Яблонский, В. А. Иванова. - Ростов н/Д : Феникс, 2004. - 448 с. - (Высшее образование). - ISBN 5-222-05078-5 : 76-00.
10. Сергеев, А.Г. Метрология, Стандартизация, Сертификация : рек. М-вом образования РФ в качестве учеб. пособ. для вузов... по направлению "Метрология, стандартизация и сертификация" и специальности "Метрология и метрологическое обеспечение" / А. Г. Сергеев, Латышев, М.В., Терегеря, В.В. - 2-е изд. ; перераб. и доп. - М. : Логос, 2005. - 560 с. : ил. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 5-94010-341-3: 149-60 : 149-60.
11. Сергеев, А.Г. Метрология : учебник / А. Г. Сергеев. - М. : Логос, 2004. - 288 с. : илл. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 5-94010-336-7: 88-00 : 88-00.
12. Радкевич, Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация : доп. М-вом образования РФ в качестве учебника для вузов... по направлениям подготовки бакалавров и магистров "Технология, оборудование и автоматизация машиностроительных производств" и по направлению подготовки дипломированных специалистов "Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств" и "Автоматизированные технологии и

производства" / Я. М. Радкевич, Схиртладзе, А.Г., Лактионов, Б.И. - М. : Высш. шк., 2004. - 767 с. : илл. - ISBN 5-06-004325-8: 211-35 : 211-35.

13. Димов, Ю.В. Метрология, стандартизация и сертификация : доп. М-ва образования РФ в качестве учебника для вузов... по направлениям подготовки бакалавров и магистров, и дипломированных специалистов в области техники и технологии / Ю. В. Димов. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 432 с. : илл. - (Учебник для вузов). - ISBN 5-318-00428-8: 167-00 : 167-00.
14. Радкевич, Я.М. . Метрология, стандартизация и сертификация : доп. М-вом образования РФ в качестве учебника для вузов, ... по направлениям подготовки бакалавров и магистров "Технология, оборудование и автоматизация машиностроительных производств" и направлению ... "Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств" и "Автоматизированные технологии и производства" / Я. М. Радкевич, Схиртладзе, А. Г. , Лактионов, Б.И. - 2-е изд. ; доп. - М. : Высш. шк., 2006. - 800 с. : ил. - ISBN 5-06-004325-8: 267-52 : 267-52.
15. Каменцева, Е.И. Русская метрология / Е. И. Каменцева, Н. В. Устюгов. - Изд. 2-е. - М. : Высш. шк., 1975. - 326 с. - 0-46.
16. Метрология, стандартизация и сертификация : доп. М-вом образования РФ в качестве учеб. для ... среднего проф. образования, ... по группе спец. 2000 "Электроника и микроэлектроника, радиотехника и телекоммуникации" / под ред. А.С. Сигова. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2005. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 5-8199-0171-1: 61-60 : 61-60.

Горячкин, Е.Н. Из истории мер и весов для внеклассного чтения в VI-VIII классах школы / Е. Н. Горячкин. - М. : АПН РСФСР, 1953. - 72 с. - (АПН РСФСР. Ин-т методов обучения). - 0-11..

8.2. дополнительная литература:

1. Стандартизация. Сертификация. Управление качеством. Метрология [Электронный ресурс] : учеб. компьютерный курс. - 2 изд. - Саратов : Корпорация "Диполь" (ЗАО): МГУ дизайна и технологий, 2007. - 1 электронный диск (CD-ROM). - (Вузовская серия). - 3325-00, 315-00.
2. Метрология, стандартизация и сертификация : доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учеб. для студентов вузов, обучающихся по машиностроительным направлениям подготовки и специальностям / А.И. Аристов, Л.И. Карпов, В.М. Приходько, Т.М. Раковщиков. - М. : Академия, 2006. - 384 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 57695-2317-4: 275-00 : 275-00.
3. Окладникова, С.В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : ЭУМК для студентов 4 курса специальности "Информационные системы и технологии", традиционной очной и заочной форм обучения / С. В. Окладникова. - 1 изд. - Астрахань : АГУ, 2006. - 9 Мб = 280 с.
4. Метрология, стандартизация, сертификация и электроизмерительная техника : доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учеб. пособ. для студентов вузов ... в области техники и технологии / под ред. К.К. Кима. - СПб. : Питер, 2008. - 368 с. - (Учебное пособие). - ISBN 978-5-469-01090-6: 216-00 : 216-00.
5. Лифиц, И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для студентов вузов ... "Маркетинг", "Коммерция (торговое дело)", "Товароведение и экспертиза товаров", "Коммерция (бакалавр)" / И. М. Лифиц. - 9-е изд. ; перераб. и доп. - М. : Юрайт : Высш. образование, 2009. - 315 с. - (Основы наук). - ISBN 978-5-9916-0166-5: 178-60 : 178-60.
6. Начинская, С.В. Спортивная метрология : доп. М-вом образования РФ в качестве учеб. пособ. для студ. вузов, обуч. по спец. 033100 - Физическая культура / С. В. Начинская. - 2-е изд. ;

стереотип. - М. : Академия, 2008. - 240 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-5573-2: 231-00 : 231-00.

7. Метрология, стандартизация и сертификация : доп. УМО по образованию в области приборостроения и оптоэлектроники в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Приборостроение", "Оптоэлектроника" / под ред. В.В. Алексеева. - 2-е изд. ; стереотип. - М. : Академия, 2008. - 384 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-5052-2: 343-09 : 343-09.
8. Метрология. Стандартизация. Сертификация : рек. УМО "Проф. учеб." в качестве учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлениям стандартизации, сертификации и метрологии (200400), направлениям экономики (080100) и управления (080500) / [А.В. Архипов и др.]; Под ред. В.М. Мишина. - М. : ЮНИТИ-[ДАНА], 2009. - 495 с. - ISBN 978-5-238-01461-6: 388-50 : 388-50.
9. Бузов, Б.А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация : рек. УМО по образованию в обл. технологии, конструирования изделий легкой промышленности в качестве учеб. пособия для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. "Технология и конструирование изделий легкой промышленности" / Б. А. Бузов. - 3-е изд. ; доп. - М. : Академия, 2008. - 176 с. - (Высш. проф. образование). - ISBN 978-5-7695-4913-7: 340-30 : 340-30.
10. Лифиц, И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для студентов вузов, обуч. по экономич. направлениям / И. М. Лифиц. - 11-е изд. ; перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 411 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-3513-4; 978-5-9692-1514-6: 670-45 : 670-45.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru.
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).