|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и сервиса  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков  «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  **Б1.О.16 СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**  **направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**  **Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**  Санкт-Петербург  2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. |
| ОПК–3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) |
| **2.** | ОПК-6 | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель дисциплины:**

формирование необходимого объема современных знаний в области стандартизации, контроля качества гостиничных услуг, а также формирование практических навыков, направленных на обеспечение комплексного и качественного обслуживания потребителей.

**Задачи дисциплины:**

* формирование представления о современных тенденциях нормативно-правового обеспечения деятельности предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания
* изучение законодательства, стандарты Российской Федерации, международные стандарты оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы), а также нормы международного права в индустрии гостеприимства
* изучение основ взаимоотношений производителей и поставщиков услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон с целью улучшения качества предоставляемых услуг
* овладеть навыками оказания услуг в сфере гостеприимства с учетом отечественных и международных стандартов
* овладеть навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

**Место дисциплины**: Данная дисциплина реализуется в рамках обязательной части (модуля) программы бакалавриата, определяет направленность (профиль), является обязательной для освоения обучающимися.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **46** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 16 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/30 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **62** | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)** | 0,25 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | **108/3** | |

* Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **14** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 4 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/10 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **90** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | 4 | - |
| контактная работа | 0,25 | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 3,75 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | **108/3** | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Введение. Исторические основы метрологии, стандартизации и сертификации

Тема 2. Роль государственной политики в сфере услуг

Тема 3. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и лицензирования

Тема 4. Стандартизация и сертификация: понятие, уровни, функции, методы

Тема 5. Основы стандартизации

Тема. 6. Основы сертификации

Тема.7. Особенности стандартизации и сертификации услуг

Тема 8. Основы технического регулирования

Тема 9.Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя услуг

Тема 10. Нормативно-правовое обеспечение безопасности услуг Нормативно-

Тема 11. Национальные стандарты перевозки различными видами транспорта

Тема 12.Основы метрологии

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 4. Стандартизация и сертификация: понятие, уровни, функции, методы | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 2. | Тема 5. Основы стандартизации | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 3. | Тема. 6. Основы сертификации | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Вопросы для подготовки к практическим занятиям и устного опроса:**

*Тема 1. Введение, исторические основы метрологии, стандартизации и сертификации*

1. Изучение основных этапов становления системы стандартизации к нач.ХХв.

2. Изучение основных этапов развития системы стандартизации в СССР 1920-1980 гг.

3. Изучение основных этапов развития стандартизации в России 1990-2010 гг.

4. Изучение основных этапов Развитие стандартизации за рубежом

*Тема 2. Роль государственной политики в сфере услуг*

1.Обсуждение основных направлений государственной политики в сфере сервиса в РФ. Общие тенденции и направления.

2.Обсуждение основных направлений государственной политики в сфере сервиса за рубежом. Общие тенденции и направления.

3. Лицензионные требования и условия при осуществлении перевозок пассажиров

*Тема 3. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и лицензирования*

1.Анализ деятельности международной организации по стандартизации ISO

2. Анализ деятельности европейского комитета по стандартизации широкого спектра товаров, услуг, и технологий CEN

3.Анализ деятельности межрегиональных и национальных организаций по стандартизации, сертификации (по выбору обучающегося)

4. Анализ условий допуска к международным автомобильным перевозкам

5. Лицензионные требования и условия при осуществлении перевозок пассажиров

*Тема 5. Основы стандартизации*

1.Категории и виды стандартов

2.Основные требования и порядок разработки стандартов

3. Федеральный закон № 162-ФЗ от 29 июня 2015 года "О стандартизации в Российской Федерации"

*Тема 6. Основы сертификации*

1.Развитие сертификации и лицензировании в РФ

2.Обязательная и добровольная сертификация

3.Система сертификации ГОСТ Р

4.Качество услуг и защита прав потребителя

5. Знаки соответствия/маркировка продукции

*Тема 7. Особенности стандартизации и сертификации услуг*

1.Схемы сертификации услуг

2. Международный стандарт ИСО 9004-2 «Руководящие указания по услугам», «Концепция по разработке и внедрению межгосударственных стандартов и систем сертификации в области туризма в государствах участниках Содружества независимых государств»

3. «Правила сертификации работ и услуг в РФ»

*Тема 8. Основы технического регулирования*

1.Анализ правовых основ технического регулирования в РФ ФЗ «О техническом регулировании»

2.Анализ содержания и применения технических регламентов

*Тема 9. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя услуг*

1.Нормативно-правовоые обеспечение государственной политики в области безопасности

2.Проблемы обеспечения безопасности граждан

*Тема 10. Нормативно-правовое обеспечение безопасности услуг*

1. Анализ основных принципов обеспечения безопасности на транспорте

2. Анализ нормативно-правовой документации по вопросам обеспечения права потребителя на безопасные услуги.

3. Анализ условий возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя, вследствие необеспечения безопасности жизни и здоровья потребителя.

4. Анализ основных положений ФЗ «О защите прав потребителя». Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей

*Тема.11 Национальные стандарты перевозки различными видами транспорта*

1. Анализ нормативно-правовой документации по организации обслуживания на транспорте. Общие вопросы по перевозке различными видами транспорта. ГОСТ Р 51006-96.»Услуги транспортные. Термины и определения», ГОСТ Р 51004-96.Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.

2.Автобусные перевозки :ГОСТ Р 51825-2001 – «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования», ГОСТ Р 51160-98 – «Автобусы для перевозки детей. Технические требования».

3.Морские перевозки - ГОСТ Р 51813-2001. «Услуги пассажирского морского транспорта. Услуги в морских портах. Общие требования».

*Тема.12 Основы метрологии*

1.Организация государственного метрологического контроля и надзора.

2. Метрологическое обеспечение в сфере технической эксплуатации автомобилей

3. Основы техники измерений

4. Метрологическое обеспечение испытаний продукции для целей подтверждения соответствия

5.Методы, средства и процессы диагностирования автомобилей

6.Требования к обеспечению безопасности машин

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1.Введение. Исторические основы метрологии, стандартизации и сертификации | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2. Роль государственной политики в сфере услуг | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и лицензирования | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. Стандартизация и сертификация: понятие, уровни, функции, методы | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5. Основы стандартизации | Устный опрос. |
| 6 | Тема. 6. Основы сертификации | Устный опрос. |
| 7 | Тема.7.Особенности стандартизации и сертификации услуг | Устный опрос. |
| 8 | Тема 8.Основы технического регулирования | Устный опрос. |
| 9 | Тема 9.Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя услуг | Устный опрос. |
| 10 | Тема 10.Нормативно-правовое обеспечение безопасности услуг | Устный опрос. |
| 11 | Тема.11 Национальные стандарты перевозки различными видами транспорта | Устный опрос. |
| 12 | Тема.12 Основы метрологии | Устный опрос. Тестовое задание. |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса***

Представлены в п. 5.1

***Примеры тестовых заданий.***

1. **Выберите правильный вариант ответа**

Международная организация по стандартизации называется?

1. ВТО

2. ИСО

3. ВОЗ

4.ИАТА

**2. Выберите правильный вариант ответа**

Нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области. Обычно используется как стандарт либо как методический документ, на основе которого могут разрабатываться другие стандарты. Это:

1. Терминологический стандарт

2. Стандарт на методы испытаний

3. Стандарт на продукцию

4. Основополагающий стандарт

**3.** **Выберите правильный вариант ответа**

Найдите правильное определение: содержит требования к продукции, которые обеспечивают соответствие продукции её назначению. Это:

1. Терминологический стандарт

2.Стандарт на методы испытаний

3. Стандарт на продукцию

4. Основополагающий стандарт

**4. Выберите правильный вариант ответа**

Стандарт на продукцию может быть:

1.Неполным

2. Целевым

3.Полным

4.основополагающим

**5.** **Выберите правильный вариант ответа**

В каких случаях обычно разрабатываются документы технических условий (ТУ)?

1. Когда выпускается продукция малыми партиями или на основе новых рецептур или технологий, по которым еще не разработан стандарт

2.Толкуются термины в определенной области деятельности3. При необходимости адаптации к международным стандартам

**6. Выберите правильный вариант ответа**

Сертификация может быть:

1. обязательной, добровольной

2. регламентированной, добровольной, обязательной

3.обязательной, целевой

**7. Выберите правильный вариант ответа**

Выберите правильный вариант ответа

Каковы сроки действия нормативных документов на сертифицируемую услугу в РФ?

1.до 1 года

2. не более 3 лет

3.до 5 лет

4.бессрочно

**8. Выберите правильный вариант ответа**

Нормативные документы, представляющие систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок или объектов классификации это?

1. ГОСТЫ

2.Регламенты

3.Классификаторы

4.нормы правил

**9. Выберите правильный вариант ответа**

Метрология это:

1.наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности; подразделяется на теоретическую, прикладную и законодательную**.**

2.деятельность по разработке, опубликованию и применению стандартов, по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости и качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии, единства измерений, экономии всех видов ресурсов, безопасности хозяйственных объектов с учётом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций, обороноспособности и мобилизационной готовности страны.

3. форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров, подразумевается также процедура получения сертификата.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие | Гулиев Н. А. , Смагулов Б. К. | М.: Флинта | 2017 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 2. | Стандартизация и сертификация в туризме: учебное пособие | Дехтярь Г. М. | М.: Финансы и статистика | 2014 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Сервисная деятельность | Карнаухова В.К. | М. : ИКЦ "МарТ" | 2008 | + |  |
| 2. | Управление качеством: учебное пособие | Ершов А. К. | М.: Логос | 2008 |  | <https://biblioclub.ru> |
| 3. | Маркетинг : гостеприимство, туризм: учебник | Котлер Ф. , Боуэн Джон , Мейкенз Джеймс | М.: Юнити-Дана | 2015 |  | <https://biblioclub.ru> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Консультант- http://www.consultant.ru - справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.

Официальный сайт журнала Проблемы современной Экономики : URL://http :[www.m-economy.ru](http://www.m-economy.ru)

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека». – Режим доступа: https://biblioclub.ru

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).