

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 01.09.2023 15:09:59  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb35099511e605f

Одобрена

Силин Яков Петрович

18.11.2022 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Плиски О.В.

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена

Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

14 декабря 2022 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2023
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Плиски О.В.	
Профессор, д.э.н.	
Зуева О.Н.	

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование компетенций, направленных на понимание системного представления в практической деятельности теоретических основ стандартизации, сертификации и контроля качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 6						
Экзамен	144	48	16	32	60	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-4 Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ИД-1.ПК-4 Знать: методы и технологии проектирования объектов профессиональной деятельности;
	ИД-2.ПК-4 Уметь: определять цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности.
	ИД-3.ПК-4 Иметь навыки: осуществления процесса проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности.

ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
	ИД-2.ПК-5 Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
	ИД-3.ПК-5 Иметь навыки: организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 6		108					
Тема 1.	Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации (ПК-4, ПК-5)	18	2		4	12	
Тема 2.	Особенности сертификации и стандартизации услуг (ПК-5)	24	4		8	12	
Тема 3.	Особенности подготовки предприятия к сертификации услуг (ПК-4, ПК-5)	26	6		8	12	
Тема 4.	Нормативная база безопасности пищевой продукции в РФ (ПК-5)	20	2		6	12	
Тема 5.	Принципы ХАССП (ПК-5)	20	2		6	12	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-2	Тестирование № 1 (Приложение 4)	Количество вопросов – 10. По 1 баллу за каждый правильный ответ	10 баллов

Темы 3-5	Контрольная работа № 1	В процессе выполнения работы необходимо выполнить два задания: 1. Заполнить таблицу-характеристику нормативных источников, регулирующих обеспечение безопасности продукции. 2. Для проведения сертификационного аудита продукции: 1. соковая продукция из фруктов и овощей; 2. табачная продукция; 3. масложировая продукция, необходимо: - выбрать Технический регламент для соответствующей продукции; - составить план подготовки к сертификации; - определить критерии подготовки; - составить перечень данных о требованиях, которые организация должна выполнять, в том числе обязательных; - определить какие объективные свидетельства выполненных требований технического регламента вам надо представить. Перечислить возможные источники информации.	30 баллов
Темы 3-5	Тестирование № 2 (Приложение 4)	Количество вопросов – 28. По 0,5 балла за каждый правильный ответ	14 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
6 семестр (Эк)	Экзаменационный билет (Приложение 5)	Экзаменационный билет включает два теоретических вопроса и одно практическое задание	100 баллов

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации (ПК-4, ПК-5) Цели и задачи стандартизации, сертификации и контроля качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. Терминология, объекты, субъекты, схемы, этапы сертификации. Различия в сертификации продукции и услуг</p>
<p>Тема 2. Особенности сертификации и стандартизации услуг (ПК-5) Нормативная база, регламентирующая требования к стандартизации и сертификации услуг. Особенности процесса сертификации услуг.</p>
<p>Тема 3. Особенности подготовки предприятия к сертификации услуг (ПК-4, ПК-5) тапы подготовки предприятия к сертификации продукции и услуг. Анализ требований к качеству продукции и услуг, представленных в нормативной документации. Выбор схемы сертификации. Подготовка документации к предоставлению в орган по сертификации. Особенности этапов сертификации продукции и услуг. Сопровождение аудиторов при сертификации. Действия в случае отказа от сертификации или в выдаче сертификата соответствия. Социальная и этическая ответственность участников сертификации продукции.</p>
<p>Тема 4. Нормативная база безопасности пищевой продукции в РФ (ПК-5) Нормативная база безопасности пищевой продукции в РФ. Постановления правительства РФ в области обязательного подтверждения соответствия. Ведомственные нормативные документы и стандарты в области обеспечения безопасности пищевой продукции. Законодательное обеспечение безопасности пищевой продукции: технические регламенты Таможенного Союза</p>
<p>Тема 5. Принципы ХАССП (ПК-5) Принципы ХАССП. Идентификация контрольных критических точек. ГОСТ Р 51705.1–2001 «Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования». Задачи группы ХАССП на предприятии. Оценка состояния производства на соответствие современным принципам системы менеджмента безопасности продукции</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации (ПК-4, ПК-5) Основные вопросы: 1. Принципы функции стандартизации и сертификации в РФ. 2. Методы стандартизации и сертификации 3. Виды и категории стандартов</p>
<p>Тема 2. Особенности сертификации и стандартизации услуг (ПК-5)  Основные вопросы: 1. Основы технического регулирования. 2. Порядок разработки и утверждения стандартов. 3. Средства технического регулирования. Выполнение тестового задания 1</p>
<p>Тема 3. Особенности подготовки предприятия к сертификации услуг (ПК-4, ПК-5) Практическая работа № 1. Решение практических задач. Анализ деятельности предприятия при подготовке к сертификации продукции и услуг</p>
<p>Тема 4. Нормативная база безопасности пищевой продукции в РФ (ПК-5) Понятийный аппарат</p>

Тема 5. Принципы ХАССП (ПК-5) Основные вопросы 1. Сущность ХАССП 2. Понятие контрольных критических точек 3. Цели и задачи ХАССП  Контрольная работа
--

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Введение. Основные понятия и принципы процесса сертификации (ПК-4, ПК-5) Изучение понятийного аппарата
Тема 2. Особенности сертификации и стандартизации услуг (ПК-5) Изучение лекционного материала
Тема 3. Особенности подготовки предприятия к сертификации услуг (ПК-4, ПК-5) Анализ рекомендованной литературы по теме. Анализ нормативно-правовой документации в сети Интернет
Тема 4. Нормативная база безопасности пищевой продукции в РФ (ПК-5) Изучение понятийного аппарата и вопросов темы
Тема 5. Принципы ХАССП (ПК-5) Изучение основных вопросов темы

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено учебным планом

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено учебным планом



## 8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

### *По заявлению студента*

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 183 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1058887>
2. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 412 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471505>
3. Николаева М.А., Карташова Л.В., Лебедева Т. П. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Практиум [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 115 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1160867>
4. Кобяк М. В., Скобкин С. С. Управление качеством гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 502 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492674>
5. Ефремова М. В. Управление качеством гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 350 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/495766>

### **Дополнительная литература:**

1. Грибанов Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 127 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/995625>
2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1091808>
3. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 248 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1091875>

4. Боларев Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 365 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1078037>

5. Сергеев А. Г., Терегеря В. В. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Часть 2. Стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 325 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/490837>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.