

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.05.2023 16:04:08

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Международные стандарты и управление качеством услуг

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

43.03.03 «Гостиничное дело»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Международный гостиничный бизнес

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2023 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» является изучение международных стандартов и управление качеством услуг с целью дальнейшего их применения в решении профессиональных задач.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в международной сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в международной сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес- процессов департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства
ПКО-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов	ПКР-1.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций международной сферы гостеприимства, их структурных подразделений ПКР-1.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций международной сферы гостеприимства

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
	обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p> <p>ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым и международным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации международной сферы гостеприимства</p>
ПКУВ-1	Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства	ПКУВ-1.1. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа отечественного и международного опыта деятельности организаций международной сферы гостеприимства

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Международные стандарты и управление качеством услуг» относится к вариативной компоненте обязательной части дисциплин блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Технологии гостиничной деятельности • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства • Учебная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере; • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе; • Эмоциональный сервис: управление поведением гостя; • Производственная практика • Преддипломная практика;

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере; • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере; • Предпринимательство в профессиональной сфере; • Преддипломная практика; • Подготовка и защита выпускной квалификационной.
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства; • Организация гостиничного дела • Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах • Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах. 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере; • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе; • Управление персоналом в профессиональной сфере; • Производственная практика • Преддипломная Преддипломная практика; • Подготовка и защита выпускной квалификационной.
ПКО-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<ul style="list-style-type: none"> • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства; • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере; • Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы; • Профессиональная этика и этикет. 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере; • Эмоциональный сервис: управление поведением гостя; • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.
ПКУВ-1	Способен применять международный опыт при управлении	<ul style="list-style-type: none"> • Международная барная индустрия, 	<ul style="list-style-type: none"> • Международные гостиничные сети: управление брендом

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства	сервис вина и напитков; • Международные кулинарные концепции.	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика; • Подготовка и защита выпускной квалификационной.

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» составляет 4 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		5
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	83	83
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	27	27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНО-ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		6
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	83	83
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	27	27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр	Семестр
		6	7
Контактная работа, ак.ч.	20	20	-
в том числе:			
Лекции (ЛК)	12	12	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8	8	-
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	120	88	32
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	4	-	4
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144	108
	зач.ед.	4	3
		3	1

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Теоретические основы международной стандартизации на предприятиях гостеприимства	<p>Тема 1.1. Теоретические основы международной стандартизации на предприятиях гостеприимства</p> <p>Общая характеристика стандартизации как вида деятельности. Основные понятия Цели стандартизации. Задачи стандартизации. Принципы стандартизации. Функции стандартизации. История развития стандартизации в мире и в России Понятие, сущность и значимость международных стандартов Национальные организации по стандартизации, их роль и краткая характеристика BSI (Британский институт стандартов) DIN (Немецкий институт стандартов) Росстандарт) Значение международных стандартов для предприятий гостеприимства</p>	ЛК, ПЗ
Раздел 2 Международные организации по стандартизации.	<p>Тема 2.1. Деятельность международных организаций в области стандартизации</p> <p>Основные задачи и принципы деятельности международных организаций в сфере стандартизации Разработка основных направлений политики в области международной стандартизации.</p>	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	Проблемы международного сотрудничества в области стандартизации обеспечения качества и безопасности предприятия.	
	<p>Тема 2.2. Международная организация ISO.</p> <p>Стандарты ISO</p> <p>Международная организация по стандартизации (ИСО). ISO - International Organization for Standardization - Международная организация по стандартизации (ИСО) (www.iso.org)</p> <p>Характеристика международной организации ИСО. Каткая история развития.</p> <p>Тенденции и закономерности развития стандартов ИСО</p> <p>Структура ИСО и роль технических комитетов.</p> <p>Ключевые принципы, видение, миссия и стратегические цели развития ИСО</p> <p>Характеристика и роль ТК 228 «Туризм и сопутствующие услуги». Основные стандарты ТК 228.</p>	ЛК, ПЗ
	<p>Тема 2.3. Международные организации и их влияние на развитие стандартов сферы туризма и гостеприимства</p> <p>Международная электротехническая комиссия (МЭК). Роль МЭК в международной стандартизации. Международный союз электросвязи (МСЭ). Всемирная туристская организация (UNWTO). Роль UNWTO в международной стандартизации. Всемирная организация здравоохранения (WHO). Роль ВОЗ в международной стандартизации. Международная гостиничная ассоциация. Международное движение Worldskills.</p>	ЛК, ПЗ
	<p>Тема 2.4. Международные стандарты Worldskills по направлению «Администрирование отеля» «обслуживание в ресторане»</p> <p>WorldSkills как международное движение, целью которого является развитие профессионального образования путем гармонизации лучших практик и профессиональных стандартов во всем мире посредством организации и проведения конкурсов профессионального мастерства, как в каждой отдельной стране, так и во всем мире в целом.</p>	

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 3. Международные стандарты в деятельности предприятий гостеприимства	<p>Тема 3.1. Стандарты, направленные на обеспечение качества услуг. Серия стандартов ИСО 9000.</p> <p>ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements. ISO 9004:2018 Quality management — Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success.</p>	ЛК, ПЗ
	<p>Тема 3.2. Стандарты серии ISO 22000.</p> <p>ISO 22000-2018. Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к любой организации, участвующей в цепи создания пищевой продукции.</p> <p>Область применения. Цель стандарта. Контекст организации. Руководство. Планирование. Обеспечение. Принцип работы. Оценка эффективности. Улучшение.</p> <p>Практическое применение стандарта. ГОСТ Р 51705 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.</p>	ЛК, ПЗ
Раздел 4. Современные научные представления о качестве продукции (услуг)	<p>Тема 4.1. Развитие понятий о качестве. Качество как социально-экономическая категория.</p> <p>Свойства и функции качества. Уровни качества. Принципы менеджмента качества продукции. Риск-менеджмент. Управление качеством на всех этапах жизненного цикла продукции (услуги) (петля качества). Цикл Деминга (PCDA).</p> <p>Показатели и критерии качества сервиса на предприятии.</p>	ЛК, ПЗ
Раздел 5. Системы классификации в управлении качеством гостиничных услуг. Критерии категорирования отелей.	<p>Тема 5.1. Международные системы классификации отелей как руководство по построению процессов обслуживания и обеспечения качества в отелях.</p> <p>Критерии и показатели качества в системах классификации. Корпоративные стандарты предприятия (как философия обеспечения качества на предприятиях гостеприимства. Роль стандартов в обеспечении качества. Цель предприятия гостеприимства, как повышение</p>	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	качества. Постоянное улучшение точек контакта с гостем.	
Раздел 6. Инструменты управления качеством гостиничных услуг.	Тема 6.1. Обработка всей информации, связанной с качеством. Рейтинги отелей по качеству гостиничных услуг. Контроль за соблюдением стандартов. Связь с гостями. Связь между отделами. Правило 5 F's. Удовлетворенность гостя и методика измерения. Методика NPS. Анкетирование как метод измерения качества обслуживания. Модель SERQUAL и ее практическое использование. Тайный звонок и Тайный гость. Отзывы гостей, жалобы и претензии.	ЛК, ПЗ
Раздел 7. Автоматизированные системы управления и инновации в управлении качеством на предприятиях гостеприимства.	Тема 7.1. Чат-боты и их применение в управлении качеством услуг. Управление социальными сетями, CRM-системы.	ЛК, ПЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
	мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативные правовые акты:

1. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст.

2. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования», введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 192-ст.

3. ГОСТ 31985-2013. «Услуги общественного питания. Термины и определения», введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 191-ст.

4. ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования» (ред. от 29.11.2012), утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 29 декабря 2003 г. N 401-ст.

5. ГОСТ Р 51293-99 «Идентификация продукции. Общие положения», принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 12.07.1999 N 205-ст.

6. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования», принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 23.01.2001 N 31-ст.

7. ГОСТ Р 54609-2011 «Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания», введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. N 743-ст.

8. ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу», утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2012 N 704-ст.

9. ГОСТ Р ИСО 22000-2019 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции», утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 июля 2019 г. N 416-ст.

10. ГОСТ Р ИСО 22005-2009 «Прослеживаемость в цепочке производства кормов и пищевых продуктов. Общие принципы и основные требования к проектированию и внедрению системы», утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 13.11.2009 N 502-ст.

11. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 13.07.2015г.).

12. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (ред. от 04.10.2012г.).

13. Постановление Правительства РФ от 29.09.1997 N 1263 (ред. от 05.06.2013) «Об утверждении Положения о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья, и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении».

14. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

15. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

16. Решение Коллегии Евразийской Экономической комиссии от 2 апреля 2019 года N 52 «О перечне технических регламентов Евразийского экономического союза (технических регламентов Таможенного союза)».

17. Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 25.12.2012 № 293 (ред. от 15.11.2016) «О единых формах сертификата соответствия и декларации о соответствии требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза и правилах их оформления».

18. Решение Комиссии ТС от 15.07.2011 № 711 (ред. от 17.03.2016) «О едином знаке обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза и порядке его применения».

19. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 16.07.2012 N 54 (ред. от 16.07.2019) «Об утверждении единой Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза и Единого таможенного тарифа Евразийского экономического союза» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2019).

20. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 18.04.2018 N 44 «О типовых схемах оценки соответствия».

21. Санитарные Правила СП 2.3.6.1079-01 (с изм. на 10.06.2016) «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

22. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».

23. СП 1.1.1058-01 (ред. от 27.03.2007) «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий».

24. Стратегия повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года», утвержденная распоряжением Правительства РФ от 29 июня 2016 года N 1364-р.

25. Технический регламент Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции», принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 18 октября 2016 года N 162.

26. Технический регламент Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 047/2018 «О безопасности алкогольной продукции», принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 5 декабря 2018 года N 98 – вступ. в силу 01.01.2022.

27. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» (с изм. на 18.10.2016), утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 года N 769.

28. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна» (с изм. на 15.09.2015), утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 874.

29. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 880.

30. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (с изм. на 14.09.2018), утвержден решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 881.

31. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей», утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 882.

32. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» (с изм. на 23.04.2015), утвержден Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 883.

33. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания», принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 15 июня 2012 года N 34.

34. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (с изм. на 18.09.2014), принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 20 июля 2012 года N 58.

35. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (с изм. на 20.12.2017), принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 года N 67.

36. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 года N 68.

37. Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 02.12.2019г.).
38. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 28.11.2018г.).
39. Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
40. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», принят Государственной Думой 12 марта 1999 года.
41. BRC Global Standard for Food Safety Issue 7. – British Retail Consortium – January, 2015.
42. САС/GL 60-2006 (Кодекс Алиментариус). Принципы прослеживаемости/отслеживания продукции как механизма, применяемого в системе контроля и сертификации пищевых продуктов.
43. International Food Standard. – January 2012. (Russian Version) – 164 pp.
44. ISO 22000:2005 (E) Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain, first edition 2005-09-01.
45. ISO 22000-2018 «Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain», принятый 01.06.2018.
46. ISO 22005-2007 Traceability in the feed and food chain. General principles and basic requirements for system design and implementation.
47. ISO 9000:2015 «Systemes de management de la qualite – Principes essentiels et vocabulaire».
48. ISO 9001-2008 ISO Quality management systems – Requirements.
49. ISO 22000:2005 (R) «Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain». МКС 67.020
50. SN NS-ISO 31000:2009 Risk management - Principles and guidelines.

Основная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>
2. Международные стандарты аудита: Учебник для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Ж.А. Кеворкова; Под ред. Ж.А.Кеворковой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 375 с. - (Бакалавр. Специалист. Магистр). - ISBN 978-5-534-10743-2: 889.00.

Дополнительная литература:

3. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова // Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>
4. Международные стандарты аудита: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / Т. М. Рогуленко [и др.]. — 2-е изд., перераб. и доп. —

Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 309 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-10742-5.

5. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. – 74 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1967-2. – Текст: электронный.

6. Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие / Н.Г. Акцораева. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. – 194 с.: схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234>

7. Управление качеством в пищевой промышленности / Гурина Р.Р., Хоменец Н.Г. // Издательство: Изд-во РУДН. 2019. - 37 стр.

8. Контроль качества продовольственных товаров: учебное пособие / Г.В. Мезенцева; науч. ред. Е.В. Асмолова. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. - 145 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-00032-377-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561763>

9. Международные стандарты аудита: учебник / А.А. Ситнов; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2017. – 239 с.: табл. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562329> – ISBN 978-5-238-02556-8.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС «Троицкий мост»
- <http://restoranoff.ru> - Информационно-поисковый портал индустрии питания и гостеприимства Restoranoff.ru;
- <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО;
- <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ;
- <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ;
- www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы;
- <http://www.all-hotels.ru/>- все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц;
- <http://www.consultant.ru> – Консультант плюс: законодательство РФ, кодексы и законы в последней редакции;
- <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса;

- <http://классификация-туризм.рф/> - Федеральный перечень туристских объектов;

- <http://www.frontdesk.ru/> - Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru».

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Международные стандарты и управление качеством услуг».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ


Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Бизнес-планирование в профессиональной сфере» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

РАЗРАБОТЧИКИ:

Доцент, к.биол.н.

Должность, БУП



Подпись

Н.Ф. Маврина

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УМР

Наименование БУП



Подпись

Л.В. Куклина

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

**Доцент кафедры туризма и
гостиничного дела**

Должность, БУП



Подпись

Т.Ю. Крамарова

Фамилия И.О.