

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.15 Контроль и надзор деятельности сервисных организаций

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 2
Семестр 3

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	180 / 5	часов/зачетных единиц
Лекции	36	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	36	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	72	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	72	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	3	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

заведующий кафедрой с ученой степенью кандидата наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	Н.М. Охотина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра сервиса и туризма

	(наименование кафедры)	
09.02.2023	протокол №	5
(дата)		

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

	СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
		(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Реализует гражданские права и осознанно участвует в жизни общества	знания: гражданские права и осознанно участвует в жизни общества умения: оценка и реализация гражданских прав и осознанное участие в жизни общества навыки: владение навыками реализации гражданских прав и осознанного участия в жизни общества
2. ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	знания: качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон умения: оценка качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон навыки: владение навыками организации оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
3. ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	знания: нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области умения: оценка и анализ необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области навыки: владение навыками осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области

4. ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	знания: требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ умения: анализ соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ навыки: владение навыками обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
--	---	--

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Правоведение (УК-10); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (УК-10), Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-3), Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-6), Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-7)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Сервисная деятельность (ОПК-7); практиках: Учебная практика. Сервисная практика (УК-10), Учебная практика. Сервисная практика (рассредоточенная) (УК-10), Преддипломная практика (УК-10), Производственная практика. Проектно-технологическая практика (УК-10), Преддипломная практика (ОПК-3), Преддипломная практика (ОПК-6), Преддипломная практика (ОПК-7); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (УК-10), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-10), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-3), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-3), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-6), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-6), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-7), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-7)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, задания, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Общая характеристика и организация контроля и надзора деятельности сервисных организаций	144	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7, УК-10
Лекция. Введение в дисциплину "КиНДСО". Основные понятия "контроль" и "надзор", основные формы и виды контроля	2	
Лекция. Государственный контроль и надзор деятельности сервисных организаций как научное направление и учебная дисциплина	4	
Лекция. Исторические аспекты и основные этапы развития гос. контроля и надзора в индустрии гостеприимства и туризма в России	2	
Лекция. Контроль и корректирование в сервисных организациях	4	
Лекция. Контроль в системе управления гостиничным предприятием	4	
Лекция. Контроль в системе управления предприятием общественного питания	4	
Лекция. Роль государства в обеспечении качества услуг в индустрии гостеприимства и туризма	4	
Лекция. Нормативно-правовая база контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации	2	
Лекция. Международный опыт контрольно-надзорной деятельности в индустрии гостеприимства и туризма	4	
Лекция. Контрольно-надзорная деятельность в сфере безопасности сервисных предприятий	2	
Лекция. Государственное регулирование и управление в области организации туристской индустрии	2	
Лекция. Государственное регулирование и управление в области организации туристской индустрии	2	
Практическое занятие. Контроль и надзор в области промышленности, сельского хозяйства и торговли	2	
Практическое занятие. Контроль и надзор в области строительства и жилищно-коммунального хозяйства и в области транспорта	2	
Практическое занятие. Контроль и надзор в административно-политической сфере	4	
Практическое занятие. Контроль и надзор в области здравоохранения, социального обеспечения и занятости населения.	4	
Практическое занятие. Контроль и надзор в области образования и науки	4	
Практическое занятие. Способы обеспечения законности в области культуры, печати и	4	

массовых коммуникаций		
Практическое занятие. Формы контроля на сервисных предприятиях: надзор за работой подчиненных, анализ документов как форма контроля, вызов и заслушивание как форма контроля	4	
Практическое занятие. Формы контроля на сервисных предприятиях: аудит на сервисном предприятии, судебный контроль как форма контроля, инвентаризация на сервисном предприятии, контроллинг на сервисном предприятии	4	
Практическое занятие. Формы контроля на сервисных предприятиях: аудит на сервисном предприятии, судебный контроль как форма контроля, инвентаризация на сервисном предприятии, контроллинг на сервисном предприятии	4	
Практическое занятие. Контрольно-надзорная деятельность в музейном деле	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	72	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и надзор деятельности сервисных организаций, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины **Контроль и надзор деятельности сервисных организаций**. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины **Контроль и надзор деятельности сервисных организаций**, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины **Контроль и надзор деятельности сервисных организаций**, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины **Контроль и надзор деятельности сервисных организаций** включает написание эссе и т.д. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины **Контроль и надзор деятельности сервисных организаций**. Формой промежуточной аттестации по дисциплине **Контроль и надзор деятельности сервисных организаций** является экзамен.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Лифиц, Иосиф Моисеевич. Стандартизация, метрология и сертификация [Текст] : [учеб. для студентов вузов по специальностям "Коммерция", "Маркетинг", "Товароведение и экспертиза товаров"] / И. М. Лифиц. М.: Юрайт, 2002. - 294 с. ISBN 5-94879-010-X. Экземпляры: всего 35.	35
2.	Анисимов, Виталий Петрович. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Текст] : [учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования по специальности "Туризм"] / В. П. Анисимова, А. В. Яцук. М.Москва: Альфа-МИНФРА-М, 2006. - 252 с. ISBN 5-98281-084-35-16-00-2801- 3. Экземпляры: всего 12.	12
3.	Тарасова, Ольга Германовна. Сертификация продукции и услуг [Текст] : [учеб. пособие по курсовому проектированию для студентов вузов по направлению 200500 "Стандартизация, сертификация и метрология" специальности 200503 "Стандартизация и сертификация"] / О. Г. Тарасова. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2009. - 139 с. ISBN 978-5-8158-0742-6. Экземпляры: всего 75.	75 / https://portal.volgatech.net/books/tarasova_sertifikacija.pdf
4.	Аристов, Олег Валентинович. Управление качеством [Текст] : [учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг."] / О. В. Аристов. М.: Инфра-М, 2010. - 237, [1] с. ISBN 978-5-16-001953-6. Экземпляры: всего 20.	20
5.	Ларионов, В. В. Контроллинг персонала [Электронный ресурс] : учебное пособие для магистров / Ларионов В. В. 3-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 236 с. ISBN 978-5-394-04219-5.	https://e.lanbook.com/book/173963
6.	Юсупова, С. Я. Контроллинг [Электронный ресурс] : учебник / Юсупова С. Я., Бойкова М. В. Москва: Дашков и К, 2019. - 368 с. ISBN 978-5-394-03742-9.	https://e.lanbook.com/book/173921
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
3.		http://
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.		http://
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ		

СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми	хорошо

	навыками и приемами их выполнения	
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Деятельность специально уполномоченных государственных органов, их должностных лиц и иных уполномоченных субъектов по наблюдению за функционированием подконтрольного объекта с целью установления его отклонений от заданных параметров – это ...

1) контроль

2) надзор

3) мониторинг

4) ревизия

2. Наблюдение специально уполномоченными органами за соблюдением, исполнением и применением юридическими и физическими лицами правовых норм в сфере государственного управления – это... контроль.

1) прокурорский

2) административный

3) отраслевой

3. Закон о государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле (с 01.07.2021) - (выберите неправильный ответ)

1) определяет процессуальные основы осуществления государственного и муниципального контроля

1. делает основной акцент на профилактических мероприятиях

2. предусматривает новую модель управления рисками

4) дополняет перечень контрольно-надзорных мероприятий

5) не предполагает цифровизацию контроля

1. Роль и значение контроля определяется тем, что ...

1) он является способом организации обратных связей, благодаря которым орган управления получает информацию о ходе выполнения его решений

2) он является только карательным способом для предотвращения правонарушений

3) он является морально-нравственным критерием для поведенческого ориентира персонала

5. Основных вида контроля- это..

1) предварительный, текущий, заключительный

2) главный и второстепенный

3) семейный и внесемейный

4) отраслевой и административный

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0

по дисциплине «КиНДСО»

1. Государственный контроль и надзор в индустрии гостеприимства, основные его цели и направления деятельности.
2. Контроль и надзор в деятельности гостиничных предприятий.
3. Аккредитация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

4. Понятия "контроль" и "надзор".
5. Контроль и надзор деятельности сервисных организаций как научное направление и учебная дисциплина.

6. Виды, типы и формы контроля.
7. Контроль и надзор в деятельности гостиничных предприятий.
8. Контроль и надзор в деятельности предприятий общественного питания.
9. Роль государства в контрольно-надзорной деятельности.
10. Нормативно-правовая база контрольно-надзорной деятельности.
11. Государственный контроль и надзор в области продвижения внутреннего и въездного туризма.
12. Международные и российские стандарты в сфере контроля и оценки качества сервисных услуг.
13. Зарубежный опыт контроля и надзора деятельности сервисных организации
14. Международные и российские стандарты в сфере контроля и оценки качества туристских услуг.
15. Международные и зарубежный опыт контроля и надзора деятельности туристско-сервисных организаций.
16. Международные межправительственные организации как субъекты публичного контроля и надзора деятельности туристско-сервисных организаций: виды, организационная структура и функции
17. Основные концепции и понятия публичного контроля и надзора в сфере туризма за рубежом
 1. 15. Аккредитация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников