

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет туризма и сервиса»  
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)



С. Погребова

20 г.

**ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Управление качеством и безопасностью гостиничных услуг»**

Московская область, 2022

## 1. Аннотация программы

**1.1. Цель программы** – приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности слушателя и повышению эффективности работы гостиничного предприятия с помощью современных инновационных способов управления гостиничным бизнесом, а также технологий по обеспечению качества и безопасности гостиничной деятельности, позволяющих обеспечить и сохранить конкурентное преимущество на рынке гостиничных услуг с учетом реализации всех требований нормативно-правовых актов.

### 1.2. Планируемые результаты освоения программы:

В результате освоения программы обучающийся должен приобрести следующие знания и умения:

слушатель должен **знать**:

- теоретические основы обеспечения качества и безопасности гостиничного комплекса
- материально-технические и функциональные показатели качества гостиничного комплекса и их соответствие нормативным требованиям;
- теоретические основы по управлению качеством и контролю качества;
- методологию и методику разработки и внедрения организационно-управленческих решений по обеспечению качества и безопасности гостиничного комплекса;
- нормативные требования санитарно-эпидемиологической безопасности ГК;
- нормативные требования по антитеррористической и пожарной безопасности ГК;
- нормативные требования Положения о классификации гостиниц, требований к категории звездности ГК;
- осуществление производственного контроля ГК с учетом мер по борьбе с новой короновирусной инфекцией;
- нормативные требования к инженерному оборудованию гостиничных комплексов в зависимости от категории опасности ГК.
- нормативные требования обеспечения безопасности в соответствии с принципами ХАССП на предприятиях питания гостиничных комплексов.
- основы разработки стандартов, в том числе на основе профстандартов и требований Положения о классификации гостиниц для обеспечения качества и безопасности гостиничного комплекса;

слушатель должен **владеть**:

- владеть навыками контроля и оценки качества материально-технического состояния и обслуживания гостей по всему гостевому циклу гостиничного комплекса;
- владеть методологией и методикой разработки и внедрения организационно-управленческих решений по обеспечению качества и безопасности гостиничного комплекса;
- навыками формирования системы инженерно-технической безопасности
- навыками разработки системы мониторинга за контролем ККТ в соответствии с принципами ХАССП на предприятиях питания гостиничных комплексов
- владеть методикой разработки стандартов операционных процедур

***слушатель должен уметь:***

- использовать навыки теоретических основ и нормативных требований обеспечения качества и безопасности гостиничного комплекса
- использовать навыки теоретических основ по управлению качеством и контролю качества
- анализировать материально-технические и функциональные показатели качества гостиничного комплекса и их соответствие нормативным требованиям;
- использовать методологию и методику разработки и внедрения организационно-управленческих решений по обеспечению качества и безопасности гостиничного комплекса;
- использовать актуальные методы формирования протоколов (стандартов) безопасности и нормативных требований санитарно-эпидемиологической безопасности ГК
- использовать нормативные требования обеспечения безопасности в соответствии с принципами ХАССП на предприятиях питания гостиничных комплексов для разработки организационно-управленческих решений
- разрабатывать стандарты, в том числе на основе профстандартов и требований Положения о классификации гостиниц для обеспечения качества и безопасности гостиничного комплекса

**1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.**

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование.

**1.4. Трудоемкость обучения.** Трудоемкость обучения по программе составляет 72 академических часа. Включает контактную работу с преподавателем в формате лекций и семинаров, самостоятельную работу

слушателей Программы, работу с материалами онлайн курса и итоговую аттестацию.

**1.5. Форма обучения** – заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**1.6. Форма итоговой аттестации** – итоговое тестирование.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Наименование дисциплин	Трудоемкость, час	Всего, контактной работы с преподавателем, ак. час.	Контактная работа с преподавателем, ак. час.		СРС, ак. час
			Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	
1	2	3	4	5	6
Нормативное регулирование и теоретические аспекты обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе	14	2	2	-	12
Классификация гостиниц как контроль качества услуг	16	4	2	2	12
Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	14	2	2	-	12
Безопасность гостиничных услуг (антитеррористическая защищённость, пожарная безопасность, охрана труда)	14	2	-	2	12
Система обеспечения безопасности в соответствии с принципами ХАССП на предприятиях питания гостиничных комплексов	14	2	2	-	12
<b>Итоговая аттестация (зачет по итогам тестирования)</b>					
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>60</b>

## 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Время (период)	Наименование дисциплин	Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	СРС
1	2	3	4	5
1-2 день обучения	Нормативное регулирование и теоретические аспекты обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе	2	-	12
3.06.2022 - 09.06.2022	Классификация гостиниц как контроль качества услуг	2	2	12
10.06.2022 - 13.06.2022	Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	2	-	12
14.06.2022 -	Безопасность гостиничных услуг	-	2	12

18.06.2022	(антитеррористическая защищённость, пожарная безопасность, охрана труда)			
19.06.2022 - 21.06.2022	Система обеспечения безопасности в соответствии с принципами ХАССП на предприятиях питания гостиничных комплексов	2	-	12
	<b>Всего</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>60</b>
22 день обучения	Итоговая аттестация			

## 4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### 4.1. Тематический план.

*Дисциплина 1. Нормативное регулирование и теоретические аспекты обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе (14 п ч).*

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

1.1. Законодательное и нормативное регулирование гостиничной деятельности.

1.2. Управление качеством гостиничного комплекса. Теория и современные тренды.

1.3. Контроль качества – аналитическая функция управления.

*Дисциплина 2. Классификация гостиниц как контроль качества услуг (16 п ч).*

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

2.1. Система классификации гостиниц.

2.2. Правила предоставления гостиничных услуг, порядок применения.

2.3. Аудит состояния материально-технического оснащения здания, номерного фонда ГК согласно требованиям Положения о классификации гостиниц, оценка качественной составляющей оснащения ГК.

*Дисциплина 3. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг (14 п ч).*

3.1. Вопросы, раскрывающие содержание темы:

3.2. Нормативные требования санитарно-эпидемиологической безопасности ГК

3.3 Требования к личным медицинским книжкам работников гостиниц  
Обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности ГК.  
Дополнительные меры по борьбе с новой коронавирусной инфекцией

*Дисциплина 4. Безопасность гостиничных услуг (антитеррористическая защищённость, пожарная безопасность, охрана труда) (п ч).*

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

4.1. Антитеррористическая защищённость и паспорт безопасности гостиниц

4.2. Обеспечение пожарной безопасности гостиниц

4.3. Охрана труда в гостиницах

*Дисциплина 5. Система обеспечения безопасности в соответствии с принципами ХАССП на предприятиях питания гостиничных комплексов (14 п ч).*

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

5.1. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания

5.2. Требования и порядок применения ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»

#### **4.2. Организационно-педагогические условия реализации программы с применением частично или в полном объеме дистанционных образовательных технологий**

<b>Наименование разделов (модулей), дисциплин</b>	<b>Организационно-педагогические условия освоения раздела (модуля), дисциплины*</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
Нормативное регулирование и теоретические аспекты обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе	Учебный материал по дисциплине
Классификация гостиниц как контроль качества услуг	Учебный материал по дисциплине
Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Учебный материал по дисциплине
Безопасность гостиничных услуг (антитеррористическая защищённость, пожарная безопасность, охрана труда)	Учебный материал по дисциплине
Система обеспечения безопасности в соответствии с принципами ХАССП на предприятиях питания гостиничных комплексов	Учебный материал по дисциплине

#### **4.3. Материально-технические условия**

Материально-технические условия программы формируют информационно-образовательную среду, обеспечивающую освоение обучающимися образовательной программы в дистанционной форме. Необходим доступ педагогических работников и обучающихся платформе обучения на основе Moodle, к ЭВМ с операционной системой (Windows, macOS, Linux и др.) с монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, веб-камерой, микрофоном, доступом в сеть Интернет, офисным пакетом (LibreOffice, Microsoft Office, Google Apps и др.), программами для работы с документами с расширением .pdf (Foxit Reader, Adobe Acrobat Reader и др.), браузером (Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Chromium и др.), мультимедийным программным обеспечением, программным обеспечением создания онлайн-конференций.

#### **4.4. Кадровые условия**

Кадровое обеспечение программы формируется из числа штатных научных сотрудников и профессорско-преподавательского состава ФГБОУ ВО «РГУТИС».

#### **4.5. Оценочные материалы**

Итоговая аттестация (зачет) по программе осуществляется в форме компьютерного тестирования, диагностирующего приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по направлению программы.

Тестовые вопросы составляются на базе дисциплин программы.

Критерии оценивания:

- до 66% правильных ответов на вопросы теста – не зачтено;
- равно и более 66% правильных ответов на вопросы теста – зачтено.

### **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

В число методических материалов программы включены: рабочая тетрадь для слушателей, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы, рабочая тетрадь, содержащая учебные материалы лекционных и семинарских занятий, список рекомендуемой литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Список рекомендуемой литературы:

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие /С.А. Быстров. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 432с. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>].
2. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.
3. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д.Гридин. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2018. — 224 с.
4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.

5. Лазарева, Л.А. Обеспечение безопасности в гостиницах: учебно-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работы / Л.А. Лазарева; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2017. – 47 с. – Библиогр.: с. 45.
6. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./ Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>
7. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг: учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов. – Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2019. – 200 с.
8. Никольская Е.Ю. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов. — Москва: КНОРУС, 2019. — 230 с.Режим доступа: <https://www.book.ru/book/938842>
9. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.
10. Ульянченко Л.А. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Л.А. Ульянченко. — М.: КНОРУС, 2021. — 224 с. — Режим доступа <https://www.book.ru/book/919850>
11. Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 139 с.
12. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
13. Чудновский А.Д. Белозерова Ю.М.. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства. – М.: Форум, 2018. – 335 с.
14. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. — 254 с.
15. ФЗ РФ «Об обязательных требованиях в РФ» №247-ФЗ от 31.07.2020
16. ФЗ РФ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в РФ»
17. ФЗ РФ «О защите прав потребителей» №2300–1 (с изм. на 01 июня 2021 года)
18. ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ №132-ФЗ от 24 ноября 1996 (с изм. на 02 июня 2021 года)
19. ФЗ РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» N 52-ФЗ (с изм. 01 января 2022 года)



20. ФЗ РФ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» от 30.12.2009 № 384-ФЗ
21. ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» N 29-ФЗ (с изменениями на 13 июля 2020 года)
22. ФЗ РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» № 15-ФЗ от 23.02.2013 г (с изменениями на 30 декабря 2020 года)
23. ФЗ РФ «О пожарной безопасности» № 69-ФЗ (с изм. 9 декабря 2021 года);
24. ФЗ РФ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» № 123-ФЗ (с изм. 30 апреля 2021 года);
25. ФЗ РФ «О персональных данных» № 152-ФЗ (с изм. 02 июля 2021 года);
26. ФЗ РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» № 149-ФЗ (с изм. 1 января 2021 года)
27. Трудовой кодекс Российской Федерации, № 197-ФЗ от 30.12.2001 года (с изм. 30 ноября 2021 года)
28. ПП РФ №1860 от 18.11.2020 г. «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
29. ПП РФ №1853 от 18.11.2020 г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (с изм. на 01 апреля 2021 года)
30. ПП РФ №447 от 14.04.2017 г. «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов»
31. ПП РФ №1084 от 22.07.2020 «О порядке проведения расчетов по оценке пожарного риска»
32. ПП РФ №1479 от 16.09.2020 «Об утверждении Правил противопожарного режима в РФ»
33. ПП РФ №584 от 16.07.2009 «Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности» (с изм. на 04 февраля 2021 года)
34. Распоряжение правительства РФ №2129-р от 20 сентября 2010 «Об утверждении стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 года»
35. Кодекс административных правонарушений, утвержденный ФЗ от 30 декабря 2001 №196-ФЗ (с изм. на 28 января 2022 года)
36. Жилищный кодекс РФ от 03.04.2018 №59-ФЗ (с изм. от 28.12.2021)
37. Земельный кодекс РФ от 25.10.2001 №136-ФЗ (с изм. от 30.12.2021)
38. Приказ Минэкономразвития РФ №44 от 04.02.2019 «О внесении изменений в классификатор видов разрешенного использования земельных участков, утвержденный приказом Минэкономразвития России от 1 сентября 2014 г. N 540»

39. ТР ТС 021/2011 Технический регламент Таможенного Союза «О безопасности пищевой продукции»
40. ТР ТС 022/2011 Технический регламент Таможенного Союза «Пищевая продукция в части ее маркировки»
41. ТР ТС 005/2011 Технический регламент Таможенного Союза «О безопасности упаковки» (с изм. на 18 октября 2016 года)
42. Технический регламент «О безопасности зданий и сооружений» (с изм. на 02 июля 2013 года)
43. ГОСТ Р 51705.1–2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования»
44. ГОСТ 30390–2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия».
45. ГОСТ Р ИСО 22000–2019
46. СП 2.1.3678–20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»
47. СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»
48. СП 1.1.1058-01. «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением Санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий. Санитарные правила», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ (с изм. на 27 марта 2007)
49. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 13 апреля 2009 г. № 01/4801-9–32 «О типовых программах производственного контроля»
50. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 г. № 3 "Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 2.1.3684-21 "Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий"
51. СП 2.1.3678-20 от 24 декабря 2020 года N 44 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" (разделы 6, 7, 8 и приложение 4,5,6)
52. СП 2.2.3670–20 от 2 декабря 2020 года N 40 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда"

53. СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов» (с дополнениями и изменениями);
54. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»;
55. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 от 27 октября 2020 года N 32 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения"
56. СП 1.13130.2020 Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы
57. СП 2.13130.2020 Системы противопожарной защиты. Обеспечение огнестойкости объектов защиты
58. СП 3.13130.2009 Системы противопожарной защиты. Система оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре. Требования пожарной безопасности
59. СП 4.13130.2013 Системы противопожарной защиты. Ограничение распространения пожара на объектах защиты. Требования к объемно-планировочным и конструктивным решениям
60. СП 5.13130.2009 Системы противопожарной защиты. Установки пожарной сигнализации и пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования (с изменением N 1)
61. СП 6.13130.2013 Системы противопожарной защиты. Электрооборудование. Требования пожарной безопасности
62. СП 7.13130.2013 Отопление, вентиляция и кондиционирование. Противопожарные требования
63. СП 8.13130.2020 от 30.09.2020 Системы противопожарной защиты НАРУЖНОЕ ПРОТИВОПОЖАРНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ. Требования пожарной безопасности
64. СП 10.13130. от 27.07.2020 N 559 Системы противопожарной защиты. Внутренний противопожарный водопровод. Нормы и правила проектирования
65. СП 12.13130.2009 Определение категорий помещений, зданий и наружных установок по взрывопожарной и пожарной опасности (с изменением N 1)
66. МР 5.1.0095–15 «Методические подходы к организации оценки процессов производства (изготовления) пищевой продукции на основе принципов ХАССП»
67. Методические рекомендации МР 3.1.0276-22 "Особенности проведения проивоэпидемических мероприятий в условиях эпидемического процесса, вызванного новым геновариантом коронавируса «ОМИКРОН»», утвержден 28.02.22
68. Приказ Роспотребнадзора от 18.01.2016 № 16 о внедрении МР «Классификация пищевой продукции, обращаемой на рынке, по риску причинения вреда здоровью и имущественных потерь потребителей для организации плановых контрольно-надзорных мероприятий»

Руководитель программы

*генеральный директор, ООО «РЭД  
СТАР», Краснова Екатерина  
Александровна*