

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института экономики,  
управления и сервисных технологий



Н.В. Осипова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.01.10 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

**Направление подготовки:** 43.03.03 *Гостиничное дело*

**Направленность (профиль):** *Гостиничный и ресторанный бизнес*

**Квалификация (степень):** *бакалавр*

**Форма обучения:** *очная*

**Институт:** экономики, управления и сервисных технологий

**Кафедра:** кафедре туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	III		
Семестр/триместр	5		
Лекции	36		
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	36		
в т. ч. практическая подготовка	4		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачёт		
Контроль	-		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	36		

**Всего часов: 108**

**Трудоемкость: 3 зачетные единицы**

Разработчик рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент Е. Т. Атаманова

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** дать теоретические знания и практические навыки в области стандартизации, сертификации в туризме, а также в области управления качеством продукции и услуг, способствующие их успешной деятельности в реальных условиях работы.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- получить основные сведения о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
- подготовить бакалавра, владеющего знаниями основ стандартизации и сертификации в области гостеприимства.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули).

### **Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2	Знать: - способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: - способы проектирования решения конкретной задачи проекта по стандартизации и контролю качества гостиничных услуг с учётом действующих правовых норм и имеющихся ресурсов, и ограничений
	Уметь: - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; - качественно решать конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	Умеет: - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение, по стандартизации и контролю качества гостиничных услуг; - качественно решать конкретные задачи в рамках стандартизации и контроля качества гостиничных услуг за установленное время
	Знать: - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Владеет: - навыками публичного представления результатов по решению задач в рамках стандартизации и контроля качества гостиничных услуг
ПКС-2	Знать:	Знает:

	<p>- спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; теоретические основы формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания</p>	<p>- специфику услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учётом современных требований, а также теорию внутренних стандартов, регламентов обслуживания, их внедрение в процесс работы с клиентами и соответствующий контроль</p>
	<p>Уметь: - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; внедрять и контролировать соблюдения стандартов в процессе обслуживания</p>	<p>Умеет: - разрабатывать предложения с учётом индивидуальных требований клиентов, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, для предприятий сферы гостеприимства; способен контролировать соблюдение стандартов в процессе обслуживания</p>
	<p>Владеть: навыками применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p>	<p>Владеет: - современными технологиями оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность соответствующих предприятий</p>

## **II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ**

**с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу**

### **Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	<b>Раздел 1.</b> Место и роль стандартизации в системе технического регулирования. История возникновения стандартизации, её сущность и содержание.	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>20</b>		<b>20</b>
1.	Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	12	4	4	-	4
2.	Тема 2. Национальная система стандартизации.	12	4	4	-	4
3.	Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	12	4	4	-	4
4.	Тема 4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	12	4	4	-	4
5.	Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	12	4	4	-	4
	<b>Раздел 2.</b> Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>16</b>
1.	Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	12	4	4	-	4
2.	Тема 7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	12	4	4	-	4
3.	Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции в предприятиях питания гостиницы.	12	4	4	-	4
4.	Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	12	4	4	-	4
	<i>Форма отчётности - зачёт</i>					
	<i>Контроль</i>	-				
	в т. ч. практическая подготовка	4				
	<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>36</b>

**Очно-заочная форма не реализуется**  
**Заочная форма обучения не реализуется**

### **III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме теста, реферата.

#### **Типовой вариант теста**

1. Какое определение качества соответствует определению качества по ГОСТ Р ИСО 9000-2001?
  - А) степень соответствия присущих характеристик требованиям,
  - Б) параметры оцениваемого объекта,
  - В) совокупность характеристик объекта
2. Какая из перечисленных ниже целей является одной из целей стандартизации в системе технического регулирования в РФ?
  - А) установление обязательных требований к продукции и услугам,
  - Б) повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан,
  - В) проверка качества услуг
3. Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг?
  - А) применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывно! о совершенствования деятельности и всех процессов,
  - Б) стандартизация не связана с повышением качества услуг,
  - В) стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг
4. В чем отличие нового подхода российского законодательства к стандартизации по сравнению с нормами, действовавшими до 01. 07. 2005 г.?
  - А) новый закон усиливает обязательность применения стандартов во всех сферах экономической деятельности,
  - Б) новый закон определяет добровольный характер применения стандартов в деятельности предприятия,
  - В) новый закон определяет обязательность применения требования стандартов только для продукции
5. Какие правовые акты регулируют вопросы стандартизации и сертификации в РФ в настоящее время?
  - А) Закон «О стандартизации и сертификации»,
  - Б) Закон «О стандартизации», Закон «О сертификации», Закон «О техническом регулировании»,
  - В) Закон о техническом регулировании
6. Каково соотношение понятий «техническое регулирование», «стандартизация», «сертификация»?
  - А) данные понятия регулируют отдельные сферы деятельности и не связаны друг с другом,
  - Б) техническое регулирование - это одна из форм стандартизации,
  - В) понятие «техническое регулирование» включает деятельность и правоотношения в области стандартизации и сертификации
7. Применение на практике какого документа содействует соблюдению требований технических регламентов?

- А) сертификат соответствия,  
Б) лицензия,  
В) национальный стандарт
8. Как регламентирует новая система технического регулирования в РФ деятельность предприятий сферы услуг?  
А) имеется перечень услуг, к которым определены обязательные требования,  
Б) в сфере услуг требования стандартов установлены для применения на добровольной основе,  
В) только к услугам средств размещения установлены обязательные требования
9. Как называется документ, устанавливающий обязательные требования к продукции и процессам ее производства?  
А) технический регламент,  
Б) технические условия,  
В) государственный стандарт
10. Какой документ удостоверяет соответствие туристских услуг положениям стандартов?  
А) декларация о соответствии,  
Б) положение о стандартизации,  
В) сертификат соответствия
11. Какой орган является национальным органом РФ по стандартизации?  
А) Министерство стандартизации и сертификации,  
Б) Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии,  
В) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии
12. Что из перечисленного ниже является основной целью гармонизации отечественных правил стандартизации с международными?  
А) повышение конкурентоспособности отечественных товаров и услуг в международной торговле, Б) рост престижа отечественных органов стандартизации,  
В) внесение изменений в текст отечественных стандартов
13. На базе какого органа создан технический комитет по разработке государственных стандартов в сфере туризма?  
А) Министерство туризма РФ,  
Б) Департамент туризма при Минэкономразвития РФ,  
В) Государственный комитет по физической культуре, спорту и туризму
14. Какой набор стандартов определяет требования к туристским услугам?  
А) ГОСТ Р 50646-94,1 ОС Г Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,  
Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94  
В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000
15. Какой набор стандартов определяет требования к услугам общественного питания?  
А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98, 5  
Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94,

- В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000
16. Какой набор стандартов определяет требования к услугам средств размещения?  
А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,  
Б) ГОСТ 28681 4, ГОСТ Р 51185-98,  
В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000
17. В каком стандарте дана классификация средств размещения?  
А) ГОСТ Р 51185-98,  
Б) ГОСТ 28681 4,  
В) ГОСТ Р 50690-2000
18. В каком стандарте определены требования к информации, предоставляемой туристу о туристском путешествии?  
А) ГОСТ Р 51185-98,  
Б) ГОСТ Р 50644-94,  
В) ГОСТ Р 50690-2000
19. От чего зависит выбор стандарта, по которому проходит сертификация услуг гостиницы?  
А) от желания заявителя пройти подтверждение соответствия в данной системе сертификации,  
Б) от решения органа по сертификации,  
В) от численности персонала гостиничного предприятия
20. В каком стандарте определены требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов?  
А) ГОСТ Р 50681-94,  
Б) ГОСТ Р 50644-94,  
В) ГОСТ Р 50690-2000
21. Какой документ является обязательным технологическим документом, оформляемым при проектировании услуги «туристское путешествие» согласно требованиям стандарта?  
А) паспорт трассы похода,  
Б) график загрузки туристского предприятия группами туристов,  
В) программа обслуживания туристов
22. Какую из перечисленного ниже можно считать целью проведения добровольной сертификации услуг?  
А) повышение конкурентоспособности услуг,  
Б) контроль за деятельностью предприятий,  
В) снижение стоимости услуг.
23. Какие услуги подлежат обязательной сертификации в РФ в настоящее время?  
А) только экскурсионные услуги,  
Б) услуги общественного питания, туристские и экскурсионные услуги,  
В) услуги средств размещения и услуги общественного питания,  
Г) услуги находятся в сфере добровольного подтверждения соответствия.

24. Может ли наличие сертификата соответствия являться обязательным условием работы предприятия сферы услуг?
- А) нет, не может, так как это противоречит законодательству РФ,
  - Б) может, если это определено в других нормативных актах РФ, регулирующих данный вид деятельности
  - В) это зависит от решения органа по сертификации
25. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации?
- А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации,
  - Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной,
  - В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации
26. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ?
- А) только обязательная сертификация,
  - Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация,
  - В) лицензирование и обязательная сертификация
27. В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы туризма и гостеприимства?
- А) только в форме добровольной сертификации,
  - Б) в форме обязательной или добровольной сертификации в зависимости от вида услуг,
  - В) в форме добровольной сертификации или декларирования соответствия.
28. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»?
- А) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов,
  - Б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия,
  - В) установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.
29. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000?
- А) процессы производства продукции,
  - Б) требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности,
  - В) требования к оказанию услуг и выполнению работ.
30. Каким образом применение стандартов ИСО серии 9000 в деятельности предприятий сферы услуг влияет на качество обслуживания?
- А) применение этих стандартов не связано с качеством обслуживания,
  - Б) применение этих стандартов задает количественные характеристики процесса обслуживания,
  - В) применение этих стандартов позволяет оказывать услуги с показателями качества, соответствующими ожиданиям потребителей
31. Как называется самая известная международная организация по стандартизации?
- А) ИСО,
  - Б) ВТО,

В) ЮНЕСКО.

32. Какой из перечисленных ниже документов является классификатором видов экономической деятельности применяемым в настоящее время в РФ?

А) ОКОНХ,

Б) ОКВЭД,

В) ОКПО.

33. Какое из определений соответствует понятию «сертификация» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

А) процедура постановки на учет,

Б) выдача документов на услуги,

В) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов положениям стандартов или условиям договоров .

34. Какое из определений соответствует понятию «знак соответствия» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

А) знак, подтверждающий качество услуг

Б) знак, служащий для определения принадлежности услуг

В) обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации.

### **Примерная тематика рефератов**

1. Техническое регулирование, закон о техническом регулировании.

2. Цели и принципы технического регулирования.

3. Цели принятия закона «О техническом регулировании».

4. Техническое регулирование таможенного Союза.

5. Цели принятия технических регламентов.

6. Структура и содержание технических регламентов.

7. Документы в области технического регулирования.

8. Цели и принципы стандартизации в Федеральном законе «О техническом регулировании».

9. Сущность стандартизации.

10. Функции стандартизации.

11. Задачи стандартизации.

12. Виды стандартов.

13. Методы стандартизации.

14. Национальная система стандартизации РФ и ее функции.

15. Международные организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности).

16. Региональные (межгосударственные) организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности).

17. Международное сотрудничество в области стандартизации.

18. История развития стандартизации.

19. Документы в области стандартизации.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета, с использованием следующих оценочных материалов:

### **Вопросы к зачёту (5 семестр, очная форма обучения)**

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Общие и более узкие цели стандартизации.
3. На каких уровнях осуществляется стандартизация?
4. Объекты и основные задачи стандартизации.
5. Принципы стандартизации.
6. Методы, используемые в стандартизации.
7. Исторические основы развития стандартизации в России.
8. Нормативные документы по стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации в РФ.
10. Применение нормативных документов и характер их требований.
11. Государственные стандарты Российской Федерации. Обязательные требования к объекту стандартизации в сфере туризма.
12. Основные принципы и цели технического регулирования.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Виды стандартов.
15. основополагающие стандарты в туристской индустрии.
16. Органы и службы по стандартизации.
17. Функции Госстандарта России.
18. Технические комитеты по стандартизации и их основные функции.
19. Порядок разработки стандартов.
20. Понятие и социальное значение услуг.
21. Туристские услуги и их структура.
22. Виды туров.
23. Гостиничные услуги и их стандартизация.
24. Классификация средств размещения.
25. Этапы классификации средств размещения.
26. Международные организации, разрабатывающие стандарты.

## **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная литература**

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103> (Дата обращения 18.04.2024).

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12759-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448273> (Дата обращения 18.04.2024).

#### 4.2. Дополнительная литература

1. 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, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692> (Дата обращения 18.04.2024).

2. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для вузов / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 362 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08669-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449616> (Дата обращения 18.04.2024).

### У. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	<a href="http://www.gks.ru">www.gks.ru</a>	Федеральная служба федеральной статистики	Свободный доступ
2	<a href="http://www.turpoisk.ru/">http://www.turpoisk.ru/</a>	Туристическая поисковая система	Неограниченный доступ из любой точки
3	<a href="http://ruspo.ru/">http://ruspo.ru/</a>	Туристическая система	Неограниченный доступ из любой точки
4	<a href="http://www.atorus.ru">www.atorus.ru</a>	Официальный сайт Ассоциации туроператоров России	Неограниченный доступ из любой точки
5	<a href="https://www.rostourunion.ru/">https://www.rostourunion.ru/</a>	Официальный сайт Российского союза туриндустрии	Неограниченный доступ из любой точки
6	<a href="http://www.ratanews.ru">www.ratanews.ru</a>	Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса	Неограниченный доступ из любой точки
7	<a href="http://www.tourdom.ru">www.tourdom.ru</a>	Профессиональный туристический портал	Неограниченный доступ из любой точки
8	<a href="http://www.tourprom.ru">www.tourprom.ru</a>	Электронная газета турбизнеса	Неограниченный доступ из любой точки

### У. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер.  В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>	Образовательная платформа	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.