



УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.В.04. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

основной профессиональной образовательной программы среднего профессио-
нального образования – программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*
Квалификация: *специалист по гостеприимству*
год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>к.т.н., доцент Борисова О.К.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14. Гостиничное дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1-ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 1.1.	- применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессов; - оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой; - использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества	- задачи стандартизации, её экономическую эффективность; - формы подтверждения соответствия; - основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно методических стандартов
ПК 1.2.		
ПК 1.3.		
ПК 2.1.		
ПК 2.2.		
ПК 2.3.		
ПК 3.1.		
ПК 3.2.		
ПК 3.3.		
ПК 4.1.		
ПК 4.2.		
ПК 4.3.		
ОК 1.		
ОК 2.		
ОК 3.		
ОК 4.		
ОК 5.		
ОК 6.		
ОК 7.		
ОК 9.		
ОК 10.		
ОК 11.		
ЛР 14		
ЛР 15		
ЛР 16		
ЛР 17		
ЛР 18		



ЛР 19		
ЛР 20		
ЛР 21		

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	84
в т.ч. в форме практической подготовки	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	39
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	37
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	-
<i>Самостоятельная работа</i>	6
Промежуточная аттестация в форме <i>диф.зачета в 5 семестре</i>	2



2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.В.04 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, Самостоятельная работа	Объем часов	Осваиваемые элементы
1	2	3	4
Раздел I. Раздел 1. Стандартизация – наука о качестве			
Тема 1.1. Задачи стандартизации. Сущность и объекты стандартизации. Характеристика нормативных документов. Экономическая эффективность стандартизации	Содержание учебного материала лекций Цели, принципы и функции стандартизации. Задачи стандартизации. Стандартизация в условиях действия закона «О техническом регулировании». Сущность и задачи стандартизации. Понятие нормативных документов в области стандартизации: национальный стандарт, правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организации, свод правил. Требования к нормативным документам. Экономическая эффективность стандартизации.	4	ОК 1 - ОК 7, ОК 9-ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1-ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
Тема 1.2. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии, подтверждению соответствия	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 7, ОК 9-ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1-ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Техническое регулирование: понятие, основные принципы и положения. Технические регламенты. Цели принятия, разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.	4	
Тема 1.3. Система стандартизации Российской Федерации. Основные положения систем обще-	Содержание учебного материала лекций Общая характеристика и нормативная база системы. Роль технического законодательства. Общие сведения о фонде нормативных документов. Государственный надзор и контроль за соблюдением требований государственных стандартов. Общая характеристика стандартов	4	ОК 1 - ОК 7, ОК 9-ОК 11, ПК 1.1.- ПК



<p>ственных и организационно-методических стандартов. Межгосударственная система стандартизации.</p>	<p>разного статуса (категории). Национальные стандарты Российской Федерации (ГОСТ Р), стандарты организаций. Общая характеристика стандартов разных видов: основополагающие стандарты, стандарты на услуги, стандарты на работы (процессы), стандарты на методы и определения.</p>		<p>1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3</p>
	<p>Практическая работа № 2. Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам</p>	4	
<p>Тема 1.4. Международная и региональная стандартизация</p>	<p>Содержание учебного материала лекций</p>	2	<p>ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3</p>
	<p>Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ). Пути совершенствования деятельности международных организаций по стандартизации. Применение международных (региональных) стандартов в отечественной практике.</p>		
<p>Тема 1.5. Стандартизация услуг. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.</p>	<p>Содержание учебного материала лекций</p>	2	<p>ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3</p>
	<p>Характеристика стандартов на услуги. Роль технических комитетов в создании фонда стандартов по услугам. Специфика фонда нормативных документов на услуги. Стандарт на модель обеспечения качества услуг. Основные проблемы стандартизации услуг.</p>	2	
	<p>Практическая работа № 3. Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа 1. Работа с общероссийским классификатором техникоэкономической информации. Поиск информации.</p>	2	
<p>Раздел 2. Подтверждение соответствия</p>			
<p>Тема 2.1. Испытания и контроль услуг. Оценка качества услуг.</p>	<p>Содержание учебного материала лекций</p>	2	<p>ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК</p>
	<p>Понятие качества услуг. Показатели качества и их классификация. Методы оценки качества. Контроль качества услуг.</p>	4	
	<p>Практическая работа № 4 Использование правил и отработка порядка проведения серти-</p>	4	



	фикации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.		1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
Тема 2.2. Сущность, цели и формы подтверждения соответствия. Декларирование соответствия.	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Основные понятия в области подтверждения соответствия: оценка соответствия, подтверждение соответствия, сертификация, система сертификации, сертификат соответствия, знак обращения на рынке, знак соответствия, заявитель, орган по сертификации, декларирование соответствия, декларация о соответствии. Основные цели и принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия (обязательная сертификация, декларирование соответствия, добровольная сертификация). Процедуры подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификация: сравнительная характеристика. Основопологающие документы по сертификации: федеральные документы, документы системы сертификации ГОСТ Р, технические регламенты, стандарты, правила и рекомендации по сертификации.		
	Практическая работа № 5. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.	2	
Тема 2.3. Правила по проведению сертификации в РФ. Участники сертификации	Содержание учебного материала лекций	3	ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Участники обязательной сертификации: национальный и центральный органы, органы по сертификации. Функции участников. Требования, предъявляемые к органам сертификации. Заявители в системе сертификации, их права и обязанности. Правила проведения работ в области сертификации. Схемы сертификации. Правила заполнения бланков сертификатов. Характеристика систем сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации, схемы сертификации услуг и систем качества.		
	Практическая работа № 6. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.	2	
Тема 2.4. Порядок проведения сертификации услуг.	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК
	Сущность основных этапов работ по сертификации: Ответственность органов по сертификации, за нарушение правил выполнения работ по сертификации и недостоверность. При		



	изучении данной темы студентам будет предложено решить ситуационные задачи.		1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Практическая работа № 7 Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.	2	
Тема 2.5. Особенности сертификации услуг.	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК
	Действующая практика декларирования в России. Правила оформления декларации о соответствии. Перспективы декларирования соответствия. Этапы работ по сертификации услуг. Применяемые схемы. Особенности сертификации гостиничных услуг.		2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Практическая работа № 8 Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.	2	
Тема 2.6. Сертификация систем менеджмента качества	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК
	Понятие систем менеджмента качества и их необходимость. Причины стремительного распространения сертификации систем качества. Порядок проведения сертификации. Нормативная база сертификации систем менеджмента качества. Регистр систем качества: понятие, направления деятельности. Принципы и методы управления качеством. Защита прав потребителей. Использование в профессиональной деятельности документации системы качества.		2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Практическая работа № 9 Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.	2	
	Самостоятельная работа 2. Работа с нормативными документами: «Соглашения о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации», и др.	2	
Раздел 3. Контроль качества			
Тема 3.1. Качество как социально-экономическая катего-	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 7, ОК 9-
	Понятие качества. Качество как социально-экономическая категория. Значение повышения		



рия и объект управления	качества. Качество как объект управления. Социально-экономическая сущность конкурентоспособности.		ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1-ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
Тема 3.2. Развитие теории управления качеством	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 7, ОК 9-ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1-ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Эволюция философии качества. Этапы развития теории управления качеством.		
Тема 3.3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 7, ОК 9-ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК 2.3, ПК 3.1-ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Особенности японской школы управления качеством. Особенности американской школы управления качеством. Особенности европейской школы менеджмента качества. Опыт управления качеством в России.		
Тема 3.4. Оценка эффективности системы менеджмента качества	Содержание учебного материала лекций	5	ОК 1 - ОК 7, ОК 9-ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК
	Оценка эффективности реализации потребительских свойств гостиничного продукта. Оценка эффективности системы менеджмента качества.		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУ-
ТИС

Лист 10

			2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
Тема 3.5. Проблемы управления качеством в гостиничном сервисе и пути их решения	Содержание учебного материала лекций	3	ОК 1 - ОК 7, ОК 9- ОК 11, ПК 1.1.- ПК 1.3, ПК 2.1.- ПК
	Проблемы управления качеством услуг в гостиничном бизнесе и пути их решения. Проблемы подготовки профессиональных кадров для предприятий социальнокультурного сервиса и туризма. Совершенствование уровня сервиса как условие обеспечения качества услуг предприятий туристской индустрии. Роль руководителя в обеспечении качества услуг предприятий туристской индустрии.		
	Практическая работа № 10-20. Сообщения на тему: «Проблемы управления качеством в гостиничном сервисе и пути их решения»	13	2.3, ПК 3.1- ПК 3.3, ПК 4.1-ПК 4.3
	Самостоятельная работа 3. Изучить и законспектировать темы: 1.Измерение удовлетворённости персонала; 2.Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.	2	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2	
Всего:		84	



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета метрологии и стандартизации.

Оборудование: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
2. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
3. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
4. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>
5. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. — Москва : КноРус, 2019. <https://www.book.ru/book/929951>

Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. —



(Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>

2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

Нормативные документы:

1. Законы Российской Федерации от 27.12.2002 г. № 184 «О техническом регулировании» (в ред. ФЗ от 11.05.2007 г. №65).
2. Законы Российской Федерации от 26.06.2008 г. №102 «Об обеспечении единства измерений».
3. ГОСТ Р 8.000-2000. Государственная система обеспечения единства измерений. Основные положения.
4. ГОСТ Р ИСО 5725-1-2002. Точность методов и результатов измерений. Основные положения и определения.
5. Правила по проведению сертификации в РФ (утверждены Постановлением Госстандарта России 10.05.2000 №26).
6. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг (Постановление Госстандарта России от 27.08.2003 г. №97).

Электронные издания (электронные ресурсы):

www.WTTC.org.com

www.st9000.ru

www.upravlenie-kachestvom.ru

www.tour.lib.net

www.fh.kubstu.ru

www.quality.eup.ru

www.moga.ru

www.prohotel.ru

www.tourbus.ru



4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Освоение содержания учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессов;- оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;- использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- задачи стандартизации, её экономическую эффективность;- формы подтверждения соответствия;- основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none">- письменного/устного опроса;- тестирования;- оценка результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>
ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	
ЛР 18. Проявляющий качества социаль-	



но зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР. 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	