

Документ подписан простой электронной подписью.  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Ващенко Андрей Александрович  
 Должность: Ректор  
 Дата подписания: 19.05.2022 16:05:52  
 Уникальный программный ключ:  
 51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
 «Волгоградский институт бизнеса»

Утверждаю  
 Проректор по учебной работе и  
 управлению качеством  
 Л.В. Шамрай-Курбатова  
 «12» мая 2022г.

## Рабочая программа учебной дисциплины

### Стандартизация и контроль качества услуг

(Наименование дисциплины)

**43.03.01 Сервиса, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»**

(Направление подготовки / Профиль)

**Бакалавр**

(Квалификация)

Кафедра разработчик

Финансово-экономических дисциплин

Год набора

**2021, 2022**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	3			3	3	3
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			10	10	10
– Лекционные (Л)	16			4	4	4
– Практические (ПЗ)	16			6	6	6
– В том числе практическая подготовка	16			6	6	6
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	22			89	89	89
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+(54)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2022

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	6
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся .....	11
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся .....	13
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	17
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии .....	19
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	21

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества услуг» входит в «Часть, формируемая участниками образовательных отношений» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

#### **Общепрофессиональных**

**ОПК-3.2** -Осуществляет оказание сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию

#### **профессиональных**

**ПК-2.2** - Способен обеспечить функционирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций**:

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	Код и наименование дескриптора компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)
<p style="text-align: center;"><b>ПС 33.007</b></p> <p><b>«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b></p> <p style="text-align: center;"><b>В/01.6</b> Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p style="text-align: center;"><b>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»</b></p> <p><b>В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b></p> <p style="text-align: center;"><b>В/01.6</b> Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p style="text-align: center;"><b>ОПК-3.2</b></p> <p>Осуществляет оказание сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию</p>	<p><i>Знание:</i></p> <p><b>33.007</b> <b>Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b> ИД-2 ОПК- 3.2 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам В/03.6</p> <p><b>33.008</b> <b>Руководитель предприятия питания</b> ИД-4 ОПК- 3.2 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам В/03.6</p> <p><i>Умения</i></p> <p><b>33.007</b> <b>Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b> ИД-6 ОПК- 3.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p> <p><b>33.008</b> <b>Руководитель предприятия питания</b> ИД-8 ОПК- 3.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов</p>

		<p>(служб, отделов) предприятия питания В/01.6  <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i>  <b>33.007</b> <b>Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b>  ИД-10 ОПК- 3.2 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса В/01.6  <b>33.008</b> <b>Руководитель предприятия питания</b>  ИД-12 ОПК- 3.2 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания В/01.6</p>
<p><b>ПС 33.007</b>  <b>«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>  <b>В/01.6</b> Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  <b>В/03.6</b> Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  <b>Трудовые функции ПС 33.008</b>  <b>«Руководитель предприятия питания» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b>  <b>В/01.6</b> Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания  <b>В/03.6</b> Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p><b>ПК-2.2</b> - Способен обеспечить функционирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса</p>	<p><i>Знание:</i>  <b>33.007</b> <b>Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b>  ИД-2 ПК- 2.2 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам В/03.6  <b>33.008</b> <b>Руководитель предприятия питания</b>  ИД-4 ПК- 2.2 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам В/03.6  <i>Умения</i>  <b>33.007</b> <b>Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b>  ИД-6 ПК- 2.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6  <b>33.008</b> <b>Руководитель предприятия питания</b>  ИД-8 ПК- 2.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6  <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i>  <b>33.007</b> <b>Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b></p>

		ИД-10 ПК- 2.2 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса В/01.6 <b>33.008 Руководитель предприятия питания</b> ИД-12 ПК- 2.2 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания В/01.6
--	--	---

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»**

<b>№</b>	<b>Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)</b>	<b>Последующие дисциплины</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Инновации в гостиничной и туристической сфере	Финансы хозяйствующих субъектов в сфере индустрии гостеприимства
2	Менеджмент в сфере услуг	Учет на предприятиях сервиса
3	Экономика гостеприимства	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

**1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность (профиль) «**Сервис индустрии гостеприимства**» 2021, 2022 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	6	2	2	2	2	ИД-2 ОПК- 3.2 ИД-4 ПК- 2.2
2	Средства и методы стандартизации	6	2	2	2	2	ИД-4 ОПК- 3.2 ИД-2 ПК- 2.2
3	Категории, виды стандартов.	6	2	2	2	2	ИД-6 ОПК- 3.2 ИД-8 ПК- 2.2
4	Технические регламенты	6	2	2	2	2	ИД-8 ОПК- 3.2 ИД-6 ПК- 2.2
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	6	2	2	2	2	ИД-10 ОПК- 3.2 ИД-12 ПК- 2.2
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	8	2	2	2	4	ИД-12 ОПК- 3.2 ИД-10 ПК- 2.2
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	8	2	2	2	4	ИД-10 ОПК- 3.2 ИД-12 ПК- 2.2
8	Система Международных стандартов ИСО	8	2	2	2	4	ИД-12 ОПК- 3.2 ИД-10 ПК- 2.2
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>54</b>					
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	

### Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе ВО, на базе СПО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	12	2			10	ИД-2 ОПК- 3.2 ИД-4 ПК- 2.2
2	Средства и методы стандартизации	12	2			10	ИД-4 ОПК- 3.2 ИД-2 ПК- 2.2
3	Категории, виды стандартов.	12		2	2	10	ИД-6 ОПК- 3.2 ИД-8 ПК- 2.2
4	Технические регламенты	12		2	2	10	ИД-8 ОПК- 3.2 ИД-6 ПК- 2.2
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	12		2	2	10	ИД-10 ОПК- 3.2 ИД-12 ПК- 2.2
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг.	10				10	ИД-12 ОПК- 3.2 ИД-10 ПК- 2.2

	Отраслевые стандарты						
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	10				10	ИД-10 ОПК- 3.2 ИД-12 ПК- 2.2
8	Система Международных стандартов ИСО	19				19	ИД-12 ОПК- 3.2 ИД-10 ПК- 2.2
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>9</b>					
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>89</b>	

## **Раздел 3. Содержание дисциплины**

### **3.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации**

Введение. Основные цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Объекты стандартизации. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.

Государственная система стандартизации. Цели и задачи Госстандарта России. Российские организации по стандартизации. Международные организации по стандартизации. Стандартизация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Правовые основы стандартизации.

Принципы, определяющие научно-техническую организацию работ по стандартизации – принцип системности, обеспечения функциональной взаимозаменяемости стандартизируемых изделий, научно-исследовательский принцип разработки стандартов, принцип предпочтительности, параметрические ряды. Принцип прогрессивности и оптимизации стандартов. Принцип взаимоувязки стандартов.

Селекция, симплификация, типизация и оптимизация.

#### **Тема 2. Средства и методы стандартизации**

Комплексная стандартизация: определение, роль в оптимизации качества продукции и обеспечение взаимной увязки требований к исходным материалам, сборочным единицам и готовым изделиям. Опережающая стандартизация, ее роль в обеспечении планомерного повышения качества продукции.

Систематизация, кодирование и классификация. Унификация, типизация и агрегатирование машин. Научная база стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.

#### **Тема 3. Категории, виды стандартов.**

Государственные стандарты. Отраслевые стандарты. Стандарты предприятий. Межгосударственные стандарты. Международные стандарты. Технические условия.

Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.

Стандарты основополагающие. Стандарты на продукцию, услуги. Стандарты на процессы. Стандарты на методы контроля, измерений, испытаний, анализа.

#### **Тема 4. Технические регламенты**

Содержание, виды и применение технических регламентов. Концепция разработки технических регламентов. Обозначение нормативных документов по техническому регулированию.

Управление качеством продукции – соблюдение требований стандартов и технических регламентов. Органы, осуществляющие контроль и надзор за внедрением и соблюдением стандартов. Объекты государственного надзора. Субъекты государственного контроля и надзора.

#### **Тема 5. Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.**

Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки. Методы контроля качества. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества. Сертификация гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт. Нормативные документы по процедурам сертификации и оценке соответствия

## **Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты**

Нормативные основы деятельности по стандартизации. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг. Виды документов по стандартизации в гостиницах. Государственные стандарты в сфере туризма. Стандарты организаций.

## **Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.**

Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания гостей. Кружки качества. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества туристских услуг.

## **Тема 8. Система Международных стандартов ИСО**

Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы ГСС.

### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, В том числе практическая подготовка
1	2
СЗ 1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации
СЗ 2	Средства и методы стандартизации
СЗ 3	Категории, виды стандартов.
СЗ 4	Технические регламенты
СЗ 5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.
СЗ 6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты
СЗ 7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.
СЗ 8	Система Международных стандартов ИСО

#### Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе ВО, на базе СПО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, В том числе практическая подготовка
1	2
СЗ 1	Категории, виды стандартов.
СЗ 2	Технические регламенты
СЗ 3	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.

### 3.3. Образовательные технологии

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	Л	Проблемная лекция	100
2	Средства и методы стандартизации	Л	Проблемная лекция	100
3	Категории, виды стандартов.	Л	Проблемная лекция	100
4	Технические регламенты	Л	Проблемная лекция	100
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	Л	Проблемная лекция	100
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	Л	Проблемная лекция	100
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	Л	Проблемная лекция	100
8	Система Международных стандартов ИСО	Л	Проблемная лекция	100
<b>Итого %</b>				<b>31%</b>

### Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе ВО, на базе СПО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	Л	Проблемная лекция	10
2	Средства и методы стандартизации	Л	Проблемная лекция	10
<b>Итого %</b>				<b>30%</b>

### Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

#### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	1-2	1,2,11
2	Средства и методы стандартизации	3-8	1,2,4,9
3	Категории, виды стандартов.	9-13	1,3,6
4	Технические регламенты	14-16	1,2,3,4,5,10
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	17-24	1,2,4
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	25-32	1,3,7
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	33-35	1,2,4
8	Система Международных стандартов ИСО	36-43	1,3,5,8

#### Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Принцип прогрессивности и оптимизации стандартов. Принцип взаимоувязки стандартов.
2. Международные организации по стандартизации.
3. Систематизация, кодирование и классификация.
4. Управление качеством продукции – соблюдение требований стандартов и технических регламентов.
5. Органы, осуществляющие контроль и надзор за внедрением и соблюдением стандартов.
6. Процесс туристско-экскурсионного обслуживания,
7. Качество туристского обслуживания,
8. Культура обслуживания,
9. Уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания,
10. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка.
11. Организационно-правовые формы предприятий.
12. Организация, регистрация и ликвидация предприятий.
13. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса.
14. Особенности деятельности предприятий в сфере гостиничного бизнеса.

15. Понятие организации.
16. Виды и характеристики организации.
17. Основные элементы организации.
18. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
19. Использование электронных замковых систем.
20. Виды гостиничных помещений.
21. Организация уборочных работ.
22. Подготовка номеров к заселению.
23. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
24. Подготовка горничной к работе.
25. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
26. Работы, связанные с оборотом постельного белья.
27. Санитарно-гигиенические принадлежности.
28. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
29. Организация бытового обслуживания.
30. Транспортные услуги
31. Содержание, цели и задачи внутрифирменного планирования, формы планирования.
32. Перспективное внутрифирменное планирование, его виды и цели.
33. Среднесрочное и текущее (бюджетное) планирование.
34. Организационные формы внутрифирменного планирования.
35. Сущность бизнес-планирования.
36. Классификация планирования.
37. Методические принципы бизнес-планирования.

#### **4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	
1	2	3	4	5	6	7
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-2 ОПК- 3.2 ИД-4 ПК- 2.2
2	Средства и методы стандартизации	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-4 ОПК- 3.2 ИД-2 ПК- 2.2
3	Категории, виды стандартов.	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-6 ОПК- 3.2 ИД-8 ПК- 2.2
4	Технические регламенты	УО	ПРВ	ПРВ	ПРВ	ИД-8 ОПК- 3.2 ИД-6 ПК- 2.2
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-10 ОПК- 3.2 ИД-12 ПК- 2.2
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-12 ОПК- 3.2 ИД-10 ПК- 2.2
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	УО	ПРВ	ПРВ	ПРВ	ИД-10 ОПК- 3.2 ИД-12 ПК- 2.2
8	Система Международных стандартов ИСО	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-12 ОПК- 3.2 ИД-10 ПК- 2.2

### Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе ВО, на базе СПО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	
1	2	3	4	5	6	7
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	УО			ПРВ	ИД-2 ОПК- 3.2 ИД-4 ПК- 2.2
2	Средства и методы стандартизации	УО			ПРВ	ИД-4 ОПК- 3.2 ИД-2 ПК- 2.2
3	Категории, виды стандартов.		УО	УО	ПРВ	ИД-6 ОПК- 3.2 ИД-8 ПК- 2.2
4	Технические регламенты		УО	УО	ПРВ	ИД-8 ОПК- 3.2 ИД-6 ПК- 2.2
5	Контроль качества услуг в		УО	УО	ПРВ	ИД-10 ОПК- 3.2 ИД-

	гостиничных предприятиях.					12 ПК- 2.2
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты				ПРВ	ИД-12 ОПК- 3.2 ИД-10 ПК- 2.2
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.				ПРВ	ИД-10 ОПК- 3.2 ИД-12 ПК- 2.2
8	Система Международных стандартов ИСО				ПРВ	ИД-12 ОПК- 3.2 ИД-10 ПК- 2.2

**Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):**

**УО** – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

**ПРВ** – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

## **5.2. Тематика письменных работ обучающихся**

### **Тематика докладов по дисциплине**

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес - отеля от конгресс - отеля.
13. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, подлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
28. Характеристика службы персонала в униформе.
29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
30. Виды бронирования.

## **5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине**

### **Вопросы к экзамену**

1. Межгосударственная, международная и региональная стандартизация.
2. Виды технических регламентов.
3. Содержание технического регламента.
4. основополагающие стандарты.
5. Характеристика видов стандартов на продукцию.
6. Характеристика стандартов видов ОТУ и ТУ.
7. Характеристика стандартов видов ОТТ и ТТ.
8. Характеристика видов стандартов на услуги и процессы.
9. Характеристика систем (комплексов) стандартов.
10. Документы по техническому регулированию
11. Методы стандартизации.

12. Основные этапы разработки и утверждения национальных стандартов.
13. Общая характеристика стандартов отраслей.
14. Общая характеристика стандартов предприятий.
15. Технические условия (ТУ) в системе технического регулирования.
16. Законодательная основа, органы и объекты государственного контроля (надзора).
17. Порядок проведения государственного контроля (надзора).
18. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии
19. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения
20. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации
21. Классификация средств размещения
22. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания
23. Технология организации службы контактной зоны гостиничного
24. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда
25. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия
26. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии
27. Национальные системы классификации средств размещения
28. Формирование информационной папки. Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия
29. Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений
30. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей
31. Понятие "качество" у известных специалистов по управлению качеством.
32. Содержание философских понятий "система" и "структура системы".
33. Понятие оптимального уровня качества. Политика "100% качества".
34. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
35. Понятие и структура систем управления качеством.
36. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО.
37. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством
38. Туристско-экскурсионного обслуживания.
39. Содержание первого отечественного ГОСТа для сферы туризма.
40. Виды документов по стандартизации в сфере туризма. Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда
41. Факторы формирования качества транспортирования товаров.
42. Оптимизация условий транспортирования товаров.
43. Каналы утечки коммерческой тайны гостиничного предприятия.
44. Соглашение и Стандартный контракт между отелем и перевозчиком.
45. Модель обеспечения качества гостиничных услуг.
46. Поиск информации и оценка о гостиничных услугах.
47. Гарантия предоставление потребителю услуг квалифицированными, профессионально подготовленными специалистами.
48. Виды услуг гостиничных комплексов в зимнее время.

## Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 6.1. Основная литература

1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
2. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93550.html>
3. Захарова, Н. А. Страхование и статистика в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с. — ISBN 978-5-4497-0390-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93552.html>
4. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>
5. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>

### 6.2. Дополнительная литература

6. Бизнес-планирование проектов в сфере услуг с привлечением иностранных инвестиций : учебное пособие / Н. В. Банникова, Т. Н. Костюченко, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2018. — 53 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92974.html>
7. Большунова, Т. В. Управление маркетингом в туристской индустрии : учебное пособие / Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. — 165 с. — ISBN 978-5-88247-898-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88749.html>
8. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>
9. Дурович, А. П. Маркетинг туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — ISBN 978-985-503-989-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94315.html>
10. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
11. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 159 с. — ISBN 978-5-394-03574-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>
12. Пяткова, С. Г. Основы туризма : учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0812-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>

13. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
14. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
15. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 204 с. — ISBN 978-5-394-03571-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90234.html>
16. Сухов, Р. И. Формирование туристских кластеров в России : учебное пособие / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 176 с. — ISBN 978-5-9275-2567-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87515.html>
17. Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 186 с. — ISBN 978-5-00032-393-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88448.html>
18. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 255 с. — ISBN 978-5-394-03564-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90236.html>
19. Шабашова, Л. А. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html>

### **6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://www.consultant.ru/> -Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
2. <http://www.garant.ru/>— Гарант
3. Программное обеспечение для организации конференции: ZOOM.

## Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

### Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Стандартизация и контроль качества услуг**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\O3Y 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\O3Y 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- системадистанционногообучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- Программное обеспечение для организации конференции: ZOOM.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

#### **для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

**для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплён в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершённой. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

---

**Стандартизация и контроль качества услуг**

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

---

**Чернявская Екатерина Юрьевна**

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*

---