

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.16 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	кандидат экономических наук, доцент Шиндина Ю. А.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

формирование целостного представления о применении инструментов управления качеством услуг гостиничного предприятия.; формирование знаний студентов об организации контроля качества гостиничных услуг

*Задачи дисциплины:*

-изучение основ стандартизации применительно к сфере гостеприимства -освоение основ сертификации услуг в индустрии гостеприимства;

-формирование практических навыков в области метрологии и квалитметрии в гостиничной индустрии;

-овладение навыками применения инструментов управления качеством услуг гостиничного предприятия - знание международных и национальных стандартов системы безопасности в гостиничной индустрии

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Знает об основных направлениях государственной политики в области противодействия экстремистской деятельности, терроризму, коррупции; международно-правовые основы противодействия экстремистской деятельности, терроризму, коррупции; организационные основы противодействия экстремистской деятельности, терроризму, коррупции.	Наименование категории (группы) компетенций: «Гражданская позиция»
	УК-10.2 Умеет выявлять признаки экстремистской и террористической деятельности, коррупционного поведения; анализировать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом, коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремистской и террористической деятельности, коррупции.	
	УК-10.3 Способен осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры, соблюдать правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения.	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает основы и принципы системы оценки качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Наименование категории (группы) компетенций: «Качество»
	ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	
	ОПК-3.3 Владеет способностью обеспечивать качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, требуемое отечественными и международными стандартами (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-10.1. Знает об основных направлениях государственной политики в области противодействия экстремистской деятельности, терроризму, коррупции; международно-правовые основы противодействия экстремистской деятельности, терроризму, коррупции; организационные основы противодействия экстремистской деятельности, терроризму, коррупции.	Знает: основные направления профилактики коррупционного поведения государственных и гражданских служащих и требования антикоррупционного законодательства; правовые основы предупреждения коррупции.
УК-10.2. Умеет выявлять признаки экстремистской и террористической деятельности, коррупционного поведения; анализировать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом, коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремистской и террористической деятельности, коррупции.	Умеет: выявлять признаки, причины и условия возникновения коррупционного поведения на основе анализа правовых норм
УК-10.3. Способен осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры, соблюдать правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения.	Способен осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры, соблюдать правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции.
ОПК-3.1. Знает основы и принципы системы оценки качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Знает систему менеджмента качества в сервисе на основе клиентоориентированных технологий, технологии обеспечения качества оказания гостиничных услуг, систему оценок оказания услуг; нормативно-правовые основы по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в сервисной деятельности.
ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Умеет пользоваться стандартами процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность предприятий сервиса; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества на предприятиях сервиса; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности предприятий сервиса
ОПК-3.3. Владеет способностью обеспечивать качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, требуемое отечественными и международными стандартами (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).	Владеет навыками оценки качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством с учетом мнения потребителей заинтересованных сторон; способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными национальными стандартами; навыками выявления соответствия качества услуг документам, регламентирующим качество на предприятиях сервиса; навыками комплексной диагностики объектов сервиса.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-3.1 УК-10.1	ОПК-3.2 УК-10.2	ОПК-3.3 УК-10.3
1	Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации.	ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-3.1 УК-10.1	ОПК-3.2 УК-10.2	ОПК-3.3 УК-10.3
2	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Стандартизация в зарубежных странах	ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Стандартизация гостиничных услуг	УК-10 ОПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
5	Методы контроля качества услуг и продукции	ОПК-3	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
6	Организация контроля качества гостиничных услуг	ОПК-3	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p><b>Тема 1:</b> Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации. Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Общероссийский классификатор. Нормативные документы по стандартизации, рекомендованные ИСО\МЭК. Стандарт. Уровни стандартизации. Нормативные документы по стандартизации в Российской Федерации.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Организация работ по стандартизации в Российской Федерации</p> <p>Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в гостиничной деятельности. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты отрасли и стандарты общественных организаций. Стандарты предприятий и технические условия. Закон о стандартизации 2015.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> Стандартизация в зарубежных странах</p> <p>Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации. Американский национальный институт стандартов и технологии. Французская ассоциация по стандартизации. Японский комитет промышленных стандартов. Британский институт стандартов. Немецкий институт стандартов. Международная организация по стандартизации. Международная электротехническая комиссия.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Стандартизация в зарубежных странах.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 4:</b> Стандартизация гостиничных услуг</p>

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Гостиничные услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере гостиничных услуг. Требования, предъявляемые к гостиничным услугам. Гостиничные услуги, их стандартизация. Системы классификации гостиниц в мире. Российская система классификации гостиниц. Виды услуг, оказываемые населению. Международные и национальные стандарты по организации системы безопасности в гостиничном бизнесе. Профилактика коррупционного поведения.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Стандартизация гостиничных услуг. Организация безопасности предоставления гостиничных услуг: международный и российский опыт.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5:</b> Методы контроля качества услуг и продукции Основные элементы системы контроля качества продукции. Контроль качества продукции. Статистические методы контроля качества продукции. Контроль соблюдения технологических норм. Описание методов контроля качества. Значение контроля качества, его место в оценке соответствия. Государственный и муниципальный контроль качества: сфера применения, правовая база, органы государственного контроля и их полномочия.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Методы контроля качества услуг и продукции</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6:</b> Организация контроля качества гостиничных услуг Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях Понятие качества гостиничного обслуживания Формы и методы оценки качества гостиничных услуг. Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых дополнительных гостиничных услуг. Особенности качества гостиничных услуг.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Организация контроля качества гостиничных услуг</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	54	54
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	58	58
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	58	58
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	59	59
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации.	3	2	6	0	9	6	
2	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	3	4	6	0	9	6	
3	Стандартизация в зарубежных странах	3	2	6	0	10	6	
4	Стандартизация гостиничных услуг	3	4	6	0	10	6	
5	Методы контроля качества услуг и продукции	3	4	6	0	10	6	
6	Организация контроля качества гостиничных услуг	3	2	6	0	10	6	
Итого:			18	36	0	58	36	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий

и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	119	119
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	119	119
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	16	16
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации.	4	2	0	0	19	6	
2	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	4	0	2	0	20	6	
3	Стандартизация в зарубежных странах	4	2	0	0	20	6	
4	Стандартизация гостиничных услуг	4	0	2	0	20	6	
5	Методы контроля качества услуг и продукции	4	0	0	0	20	6	
6	Организация контроля качества гостиничных услуг	4	0	2	0	20	6	
Итого:			4	6	0	119	36	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-492674>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. Учебник и практикум для вузов / Ефремова М. В. - Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет имени Н.И. Лобачевского (г. Нижний Новгород), 2022 г. - 350 с. - ISBN 978-5-534-12253-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-495766>

3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ, КЛАССИФИКАЦИЯ В ТУРИСТСКОЙ И ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ 5-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Дехтярь Г.

М. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва), 2023 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-15308-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-513643>

*Дополнительная литература:*

1. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 2-е изд. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-489284>

2. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф., 2022 г. - 451 с. - ISBN 978-5-534-13127-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/administrirovanie-otelya-496498>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тебекин А. В., 2022 г. - 410 с. - ISBN 978-5-534-03736-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488819>

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](http://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [agch.neicon.ru](http://agch.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. [Hotelier.PRO](https://hotelier.pro) [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

9. Официальный Интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>. - Текст: электронный

10. Отдых от А до Я [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://restmag.ru>. - Текст: электронный

11. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

12. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

13. Федеральная служба государственной статистики: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### **Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки**

Баллы по дисциплине	60 и менее	61-73	74-90	91-100
---------------------	------------	-------	-------	--------



Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### **Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой**

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

### **9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля**

#### **Доклад, сообщение / Реферат №1**

Темы докладов:

1. Основные функции BSI.
2. Состав BSI.
3. Немецкий институт стандартов.
4. Члены DIN.
5. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации

#### **Доклад, сообщение / Реферат №2**

Темы докладов:

1. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов.
2. Этапы разработки государственного стандарта.
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов.

#### **Доклад, сообщение / Реферат №3**

1. Права и обязанности государственных инспекторов.
2. Правила проведения госнадзора.
3. Британский институт стандартов.
4. Организация международной системы безопасности в гостиничном бизнесе.
5. Противодействие коррупции в гостиничном бизнесе.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные элементы системы контроля качества продукции.
2. Контроль качества продукции.
3. Статистические методы контроля качества продукции.
4. Контроль соблюдения технологических норм.
5. Описание методов контроля качества.

**Собеседование, опрос / контрольная работа №1**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Международные организации по стандартизации.
2. Принципы ИСО.
3. Организационная структура ИСО.
4. Организационная структура МЭК.
5. Принципы МЭК.
6. Предотвращение и локализация угроз, связанных с действиями людей.
7. Действующие нормативные правовые акты в сфере противодействия коррупции

**Собеседование, опрос / контрольная работа №2**

**Задания для контрольной работы:**

*Вариант 1.*

1. Понятие и сущность гостиничных услуг.
2. Основные элементы системы контроля качества продукции.
3. Методы, используемые в стандартизации.

*Вариант 2.*

1. Нормативные документы, регулирующие качество основных гостиничных услуг.
2. Формы и методы оценки качества гостиничных услуг.
3. Унификация в стандартизации.

**Собеседование, опрос / контрольная работа №3**

*Вариант 3.*

1. Понятие качества гостиничного обслуживания.
2. Контроль соблюдения технологических норм.
3. Специфические методы стандартизации.

*Вариант 4.*

1. Нормативные документы, регулирующие качество дополнительных гостиничных услуг.
2. Методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
3. Симплификация и стандартизация гостиничных услуг.

### **Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1**

*Кейс-задача: "Управление качеством в сфере гостиничных услуг".*

Компания X является филиалом неправительственной международной организации. В рамках проекта развития персонала было решено организовать выездное обучение. При переговорах с туроператором был выбран 5-звездочный отель. К сожалению, в данном отеле, по информации туроператора, присутствует только 1 конференц-зал на 200 человек. Залов на меньшее количество участников (на тренинге предполагалось 25 человек) нет. Стоимость большого зала, конечно, была высокой (в 3 раза больше запланированной), но организация решила его арендовать, т. к. других вариантов не было.

Вторым неприятным моментом оказалась удаленность от аэропорта. По информации менеджера оператора, трансфер займет 2 часа.

*Отзыв заместителя руководителя после поездки:*

«Наша группа состояла из 26 сотрудников филиала одной международной неправительственной организации, которая приехала для проведения семинара.

Наш вылет задержался на семь часов, и приехали мы в гостиницу поздно ночью. Как выяснилось, трансфер занимает 3,5 часа, что было неприятной неожиданностью.

Заселение прошло относительно быстро и хорошо, однако в итоге выяснилось, что вместо номеров улучшенной категории нас поселили в менее комфортные номера. Так, сотрудники, которые должны были проживать в одноместных номерах, одну ночь провели в совмещенном номере. Для сотрудников данные номера были просто непригодны. Переселение в надлежащие номера в одном из случаев заняло два дня. В одном номере не работал ни кондиционер, ни телевизор. Было очень неудобно, что на трехместный номер выдавался только один ключ. Также многие сотрудники жаловались на то, что в номерах с трехместным размещением только 2 комплекта принадлежностей (полотенец, средств для душа) и уборка производится некачественно.

Питание в гостинице производится по системе «все включено». В течение 5 дней пребывания в постоянном наличии была только курица и только в последние два дня была подана жареная рыба. Данный пробел в некоторой степени компенсировался любезностью и хорошим сервисом персонала ресторана.

Конференц-зал, за который мы заплатили немаленькую сумму, позиционировавшийся как зал на 200 человек, оказался обыкновенной комнатой встреч площадью 40-50 кв. м, куда все могли ходить абсолютно бесплатно. В такой зал при всем желании не могло поместиться 200 человек, максимум 50. Непонятно, чем была обоснована запрошенная за него цена. Кроме того, зал был арендован на три дня, но об этом сотрудники гостиницы просто забыли и приносили заказанный кофе-брейк только 2 дня. Все три дня в зале не производилась уборка, персонал только очищал корзины с мусором.

*Стандарты ИСО*

При создании систем качества в области гостиничных услуг необходимо использовать рекомендации стандарта ИСО. Необходимо отметить, что система качества представляет собой совокупность структур, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами.

Поэтому разработка системы качества в основном заключается в том, чтобы сначала определить, какие процессы и структуры следует включить в систему качества и какие функции они должны выполнять, чтобы обеспечить требуемое качество продукции/услуг, а затем разработать все необходимые нормативные документы для выполнения этих функций.

*Система качества должна включать следующие элементы:*

- эффективное управление предприятием на основе маркетинга;
- внедрение отраслевого стандарта качества;
- разработку технологии (нормативное описание) производственных процессов;
- наличие корпоративной культуры;

· применение квалификационных требований к работникам (квалификационный стандарт);

· введение нормирования труда (нормативы выработки);

· справедливую оценку и мотивацию труда.

*Вопросы для решения:*

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения проблемных зон отеля в управлении качеством.

2. Проанализируйте ситуацию с точки зрения проблемных зон туроператора в управлении качеством.

3. На основании ИСО сформулируйте список решений для каждой проблемы.

4. Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства отеля.

## **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

## **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)**

1. Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации, принципы и объекты стандартизации.
2. Стандартизация в системе технического регулирования.
3. Документы по стандартизации, их применение.
4. Функции и методы стандартизации.
5. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
6. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
7. Организация работ по стандартизации.
8. Направления развития национальной системы стандартизации.
9. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
10. Международные и региональные организации и по стандартизации.
11. Международное сотрудничество в области стандартизации.
12. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
13. Международная стандартизация систем менеджмента.
14. Стандартизация в области информационной безопасности.
15. Факторы, определяющие качество услуг.
16. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
17. Методы определения показателей качества.
18. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
19. Методы контроля качества.
20. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
21. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности.
22. Квалификационные характеристики.
23. Организация работ по стандартизации в гостинице.
24. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
25. Стандарты качества обслуживания.
26. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
27. Методы внешней оценки качества и безопасности.
28. Измерение удовлетворенности потребителей.

29. Национальные стандарты, технологические нормативы.
30. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
31. Международная система безопасности в гостиничном бизнесе.
32. Мероприятий по обеспечению антитеррористической защищенности гостиницы.
33. Мероприятия по антикоррупционной политики в гостиничном бизнесе.

#### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Составьте структурную схему процесса обслуживания на гостиничном предприятии.
2. Рассмотрите практические примеры планирования качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
3. Рассмотрите практические примеры использования инструментов управления качеством услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
4. Постройте стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта) для установления порядка и сроков проведения сертификации услуги на гостиничном предприятии

#### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?
2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены?
3. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?
4. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?
5. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?
6. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?
7. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.
8. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг

туристу из Хабаровска аннулируется. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

9. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

10. Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение. Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа привезла список в день прибытия?

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»)), сформированные дисциплиной)	УК-10 ОПК-3	Знает: основные направления профилактики коррупционного поведения государственных и гражданских служащих и требования антикоррупционного законодательства; правовые основы предупреждения коррупции. Знает систему менеджмента качества в сервисе на основе клиентоориентированных технологий, технологии обеспечения качества оказания гостиничных услуг, систему оценок оказания услуг; нормативно-правовые основы по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в сервисной деятельности.	30
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»)), проверяет практические навыки («владеть»)), сфор- мированные дисциплиной)	УК-10 ОПК-3	Умеет: выявлять признаки, причины и условия возникновения коррупционного поведения на основе анализа правовых норм Способен осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры, соблюдать правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции. Умеет пользоваться стандартами процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность предприятий сервиса; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества на предприятиях сервиса; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности предприятий сервиса Владеет навыками оценки качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством с учетом мнения потребителей заинтересованных сторон; способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными национальными стандартами; навыками выявления соответствия качества услуг документам, регламентирующим качество на предприятиях сервиса; навыками комплексной диагностики объектов сервиса.	30

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.16 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства

Форма обучения: очная, заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-10 ОПК-3	Умеет: выявлять признаки, причины и условия возникновения коррупционного поведения на основе анализа правовых норм Способен осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры, соблюдать правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции. Умеет пользоваться стандартами процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность предприятий сервиса; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества на предприятиях сервиса; организовывать или принимать участие в экспертной деятельности предприятий сервиса Владеет навыками оценки качества оказания услуг в соответствии с заявленным качеством с учетом мнения потребителей заинтересованных сторон; способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными национальными стандартами; навыками выявления соответствия качества услуг документам, регламентирующим качество на предприятиях сервиса; навыками комплексной диагностики объектов сервиса.	40