

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета



Жеглов С.В.
«30» августа 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Уровень основной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки – Гостиничная деятельность

Форма обучения – заочная

Срок освоения ОПП – нормативный (4 года 6 месяцев)

Факультет – естественно-географический факультет

Кафедра – экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1 Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» относится к дисциплинам основной части, базовая часть (Б1.Б.12).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Сервисная деятельность.
- Правоведение.

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Проектирование гостиничной деятельности.
- Экономика гостиничного предприятия.

2.4. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК), общепрофессиональные компетенции (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание Компетенции (ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ОК – 6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.	Применять знания в области стандартизации и контроля качества гостиничных услуг. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий гостиничной индустрии.	Технологией разработки стандартов организации. Методами контроля и оценки качества гостиничных услуг. Знаниями и практически навыками в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.
2	ОПК – 3	Готовностью применять нормативно – правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.	Структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности. Категории и основные виды стандартов России. Основные международные стандарты в гостиничном бизнесе и возможности их примене-	Составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности. Применять механизмы государственного регулирования сферы гостеприимства. Создавать новые продукты и услуги сферы гостеприимства с использованием современных технологий и методов стандарти-	Приемами работы с жалобами потребителей. Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства. Методиками оценки качества услуг туристской отрасли с использовани-

			ния на территории России.	зации.	ем нормативной технической документации
3	ПК-7	Готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.	Принципы государственного регулирования сферы гостеприимства. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства. Категории и основные виды стандарты в России.	Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства Применять различные виды стандартов на практике. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства.	Основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства. Знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства. Специфику стандартизации и сертификации гостиничной деятельности.

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг					
Цель дисциплины	Целями освоения учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИН-ДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК	Способность ра-	Знать нормативно – правовую	Работа с тер-	Практиче-	<u>ПОРОГОВЫЙ</u>

<p>- 6</p>	<p>ботать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>	<p>документацию в области тур операторской и турагентской деятельности. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.</p> <p>Уметь применять знания в области стандартизации и контроля качества гостиничных услуг. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий гостиничной индустрии.</p> <p>Навыками разработки стандартов организации. Методами контроля и оценки качества гостиничных услуг. Знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства</p>	<p>минами. Работа в группах. Работа учебной и научной литературой.</p>	<p>ская работа. Индивидуальное устное собеседование. Тестирование.</p>	<p>Знает нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.</p> <p>Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.</p> <p style="text-align: center;"><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умеет применять знания в области стандартизации и контроля качества гостиничных услуг. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий гостиничной индустрии.</p> <p>Владеет технологией разработки стандартов ор-</p>
------------	---	--	--	--	---

					ганизации. Методами контроля и оценки качества гостиничных услуг. Знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства
Общепрофессиональные компетенции					
ОПК – 3	<p>Готовностью применять нормативно – правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.</p>	<p>Знает структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности. Категории и основные виды стандартов России. Основные международные стандарты в гостиничном бизнесе и возможности их применения на территории России.</p> <p>Умеет составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности. Применять механизмы государственного регулирования сферы гостеприимства. Создавать новые продукты и услуги сферы гостеприимства с использованием современных технологий и методов стандартизации.</p> <p>Владеет навыками приемами</p>	<p>Работа с терминами.</p> <p>Работа в группах.</p> <p>Работа учебной и научной литературой.</p>	<p>Практическая работа.</p> <p>Индивидуальное устное собеседование.</p> <p>Тестирование.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ПОРОГОВЫЙ.</u></p> <p>Знает структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности. Категории и основные виды стандартов России. Основные международные стандарты в гостиничном бизнесе и возможности их применения на территории России.</p> <p style="text-align: center;"><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умеет составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности.</p>

		<p>работы с жалобами потребителей. Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства. Методиками оценки качества услуг туристской отрасли с использованием нормативной технической документации</p>			<p>Применять механизмы государственного регулирования сферы гостеприимства. Создавать новые продукты и услуги сферы гостеприимства с использованием современных технологий и методов стандартизации.</p> <p>Владеет приемами работы с жалобами потребителей.</p> <p>Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.</p>
Профессиональные компетенции					
ПК-7	Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.	<p>Знает принципы государственного регулирования сферы гостеприимства. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства. Категории и основные виды стандарты в России.</p> <p>Умеет анализировать законодательство, регулирующие процессы</p>	Работа с терминами. Работа в группах. Работа учебной и научной литературой.	Практическая работа. Индивидуальное устное собеседование. Тестирование.	<u>ПОРОГОВЫЙ</u>
					Знает принципы государственного регулирования сферы гостеприимства. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства. Категории и основные виды

		<p>стандартизации и сертификации сферы гостеприимства. Применять различные виды стандартов на практике. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства.</p> <p>Владеет основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства. Знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства. Специфику стандартизации и сертификации гостиничной деятельности.</p>			<p>стандарты в России.</p> <p><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Умеет анализировать законодательство, регулирующие процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства</p> <p>Применять различные виды стандартов на практике. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства.</p> <p>Владеет основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства. Знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства. Специфику стандартизации и сертификации гостиничной деятельности.</p>
--	--	--	--	--	---

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

Вид учебной работы	Всего	Семестр	Семестр
		№ 5	№ 6
		часы	часы
1			
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	28	20	8
В том числе:			
Лекции (Л)	10	10	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	18	10	8
Лабораторные работы (ЛР)			
2. Самостоятельная работа студента (всего)	116	52	64
В том числе			
<i>СРС в семестре:</i>	107	52	55
Подготовка к защите отчета по практическим работам	26	12	14
Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам	26	12	14
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	26	12	14
Подготовка индивидуального домашнего задания	29	16	13
<i>СРС в период сессии:</i>			
Подготовка к экзамену	9		9
Вид промежуточной аттестации			Экзамен (Э)
ИТОГО: Общая трудоемкость	часы	144	72
	з.е.	4 з.е.	2 з.е.

2. Содержание учебной дисциплины и модуля

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
5	1	Предмет и цели курса. Техническое регулиро-	Связь предмета с другими дисциплинами учебного плана. Практическая направлен-

		вание и стандартизация в индустрии гостеприимства.	ность предмета на последующую профессиональную деятельность будущих специалистов. Цели и задачи курса. Учебная литература и другие источники информации. Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Роль государства в обеспечении качества услуг в индустрии гостеприимства и защиты прав потребителей.
5	2	Классификация и классификаторы услуг в индустрии гостеприимства. Качество как объект управления в индустрии гостеприимства.	Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.
6	3	Классификация и классификаторы услуг в индустрии гостеприимства. Качество как объект управления в индустрии гостеприимства.	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.
6	4	Система менеджмента качества.	Эволюция качества продукции и услуг. Основные документы системы менеджмента качества. Термины системы менеджмента качества. Процессный подход. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства. Особенности систем менеджмента качества в гостиничном предприятии.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
			Л	ПЗ	СРС	Всего
5	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	4	6	26	36
5	2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме.	6	4	26	36
		ИТОГО за семестр	10	10	52	72
6	1	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли		4	24	28
6	2	Система менеджмента качества		4	31	35
	3	Экзамен				9
		ИТОГО за семестр		8	55	72
		ВСЕГО	10	18	107	144

2.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом

2.4. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1 ВИДЫ СРС

№ Семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
5	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандар-	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (ра-	6 6

		тизация в индустрии гостеприимства.	бота с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию знаний фактического материала 4. Подготовка индивидуального домашнего задания	6 8
5	2	Классификация и классификаторы услуг в индустрии гостеприимства. Качество как объект управления в индустрии гостеприимства.	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию знаний фактического материала 4. Подготовка индивидуального домашнего задания	6 6 6 8
		Классификация и классификаторы услуг в индустрии гостеприимства. Качество как объект управления в индустрии гостеприимства.		52
6	1	Система менеджмента качества.	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию знаний фактического материала 4. Подготовка индивидуального домашнего задания	6 6 6 6
6	2	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостепри-	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	8 8

		имства.	3. Подготовка к тестированию знаний фак- тического материала 4. Подготовка индивидуального домашнего задания	6;1 8
			Итого в семестре	55

3.2 График работы студента

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Нормативная документация:

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
3. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
4. ГОСТ 50681-2010 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.
6. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
7. ГОСТ Р 5406-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования».
8. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
9. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
10. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
11. Справочные системы «Гарант», «Консультант - плюс»

Примерные темы для самостоятельной подготовки студентов.

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.

24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристической индустрии в управлении предприятием.
27. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению.)

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Анализ документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.

12. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.

Рекомендации к подготовке рефератов

Тема рефератов определяется программой курса и индивидуально преподавателем и студентом. Он должен раскрыть обозначенную проблему на основе проработки литературных источников и материалов периодической печати, а также материалов Интернет.

В начале реферата обозначается цель работы и проводится ее план. В конце прилагается список использованных источников с указанием страницы для статьи – для страницы издания. В тексте необходимы ссылки на источники. Содержание реферата представляется на практической работе с последующим обсуждением. Реферат должен быть выполнен аккуратно, ярким литературным языком, напечатан, с выполнением требований к их оформлению. Подготовка реферата преследует целью выявление возможностей студента работать самостоятельно, анализировать и обобщать использованный материал.

Контрольная работа выполняется в виде ответов на тесты. Тестовые вопросы имеют несколько вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один или нескольких правильных ответов из общего числа предложенных. При написании контрольной работы необходимо внимательно прочитать задание, продумать ответ.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. *Фонд оценочных средств*)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие / Баургартен Л.В. – М: КНОРУС, 2016, 284 с.	1-4	5	8	1
2	Стандартизация и контроль качества туристских услуг. [Текст]: учебное пособие / Пахомова О.М. – М.: ИНФРА – М, 2016 – 134 с.	1-4	5	28	1
3	Ополченев, И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учеб. — Электрон. дан. — Москва : Советский спорт, 2008. — 248 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53253 . — Загл. с экрана.	1-4	5	ЭБС	
4	Дехтярь, Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме : учебное пособие / Г.М. Дехтярь. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 368 с. : табл., ил. - ISBN 978-5-279-03362-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59676 (05.10.2019).	1-4	5	ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст]: учебник / И.С. Раманычев, Н.Н. Стрельников, Л.В.Топчий – М.: Дашков и К, 2014.- 184 с.	1-4	5	7	0
2	Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Текст]: учебное пособие/ В.П. Анисимов – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009 – 215 с.	1-4	5	18	0

3	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. [Текст] : учебное пособие / Баургартен Л.В. – М: Дашков и К, 2013 , 284 с.	1-4	5	13	1
4	Стандартизация и сертификация в туризме. Практикум: Учебное пособие / Баургартен Л.В. – М: Дашков и К, 2013 , 304 с.	1-4	5	13	1
5	Стандартизация и сертификация в туризме. Практикум: Учебное пособие / Баургартен Л.В. – М: Дашков и К, 2013 , 304 с.	1-4	5	13	1

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
3. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
5. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.10.2019).
6. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.10.2019).
7. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
8. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Электронный журнал «Вестник РАТА» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ratanews.ru> . Содержит статьи о развитии, современном состоянии и перспективах туризма и гостиничного бизнеса России. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
2. Правовая система «Референт» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.referent.ru> содержит нормативно-правовые документы Российского законодательства, в том числе и в области туризма и гостиничного бизнеса. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
3. Интернет-площадка [Электронный ресурс] Режим доступа: www.new-hotel.ru, собрана актуальная и полезная информация, которая поможет начинающим и уже работающим на рынке отельерам создать или развить успешное предприятие. На страницах сайта представлены материалы на различные темы гостиничного бизнеса, упорядоченные для быстроты и удобства поиска: строительство, оснащение, эксплуатация, поставщики. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
4. Единый информационно-справочный ресурс индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] Режим доступа: HoReCa.ru. На портале представлены информационно-справочные и аналитические материалы для участников ресторанного и гостиничного бизнеса: свежие новости российского и зарубежного рынка, актуальные и полезные публикации, посвященные разным аспектам бизнеса. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
5. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] Режим доступа: frontdesk.ru. Является некоммерческим проектом и дает возможность открыто общаться и получать информацию всем, кто считает своим призванием сферу гостеприимства. (дата обращения: 01.06.2019 г.)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории

Аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, системными блоками, интерактивная доска используемые в учебном процессе.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: стандартное оборудование для учебной аудитории.

6.3. Требования к специализированному оборудованию:

Специализированное оборудование не требуется.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	<p>Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделяют ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.</p>
Практические занятия	<p>При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе.</p> <p>Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.</p>
Контрольная работа (тестирование)	<p>Изучение материалов основной и дополнительной литературы по темам тестирования. Изучение справочных изданий, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Проработка конспекта лекций по соответствующей тематике.</p>
Реферат	<p>При работе над рефератом необходимо формулировать тему; подобрать и изучить основных источников по теме; составить библиографию; обработать и систематизировать информацию; разработать план; подготовить реферат. Содержание реферата должно отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных резуль-</p>

	татов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.
Подготовка к экзамену	<p>При подготовке к экзамену необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов.</p> <p>Подготовка к экзамену - это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, установлении внутри предметных связей, увязке различных тем и разделов.</p>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем *(при необходимости)*

- проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты;
- доступность учебных материалов через электронную почту или Интернет (доступ к конспектам лекций, практическим и индивидуальным заданиям).

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО

DJVU браузерDjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО
------------------------------------	---------------------------------

11. Иные сведения

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п		Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	ОК – 6, ОПК – 3, ПК – 7.	Экзамен
2.	Классификация и классификаторы услуг в индустрии гостеприимства. Качество как объект управления в индустрии гостеприимства.		
3.	Классификация и классификаторы услуг в индустрии гостеприимства. Качество как объект управления в индустрии гостеприимства.		
4.	Система менеджмента качества.		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК – 6	Способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	Знать	ОК – 6 31
		1. Нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности.	
		2. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.	
		3. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.	ОК – 6 33
		Уметь	ОК – 6 У1
		1. Применять знания в области стандартизации и контроля качества гостиничных услуг.	
		2. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.	
		3. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий гостиничной индустрии.	ОК – 6 У3
		Владеть	ОК – 6 В1
		1. Технологией разработки стандартов организации.	
2. Методами контроля и оценки качества гостиничных услуг.	ОК – 6 В2		
3. Знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.	ОК – 6 В3		
ОПК – 3	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знать	ОПК – 3 31
		1. Структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности.	

		2. Категории и основные виды стандартов России.	ОПК – 3 32
		3. Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.	ОПК – 3 33
		Уметь	
		1. Составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности.	ОПК – 3 У1
		2. Применять механизмы государственного регулирования гостиничной деятельности.	ОПК – 3 У2
		3. Создавать новые туристские продукты и услуги сферы гостеприимства с использованием современных технологий и методов стандартизации.	ОПК – 3 У3
		Владеть	
		1. Приемами работы с жалобами потребителей.	ОПК – 3 В1
		2. Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.	ОПК – 3 В2
		3. Методиками оценки качества услуг туристской отрасли с использованием нормативной технической документации.	ОПК – 3 В3
ПК-7	Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Знать	
		1. Принципы государственного регулирования сферы гостеприимства.	ПК – 7 31
		2. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.	ПК – 7 32
		3. Категории и основные виды стандарты в России.	ПК – 7 33
		Уметь	

		1. Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.	ПК – 7 У1
		1. Применять различные виды стандартов на практике.	ПК – 7 У2
		2. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства.	ПК – 7 У3
		Владеть	
		1. Основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства.	ПК – 7 В1
		2. Знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства.	ПК – 7 В2
		3. Спецификой стандартизации и сертификации в гостиничной деятельности.	ПК – 7 В3

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1. Проанализируйте влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства.	ОК6 31, ОК6 32, ОК6 33, ОПК3 32, ОПК3 33, ПК7 В3.
2. Охарактеризуйте основные понятия и определения в области управления качеством.	ОК6 У1, ОК6 В1, ОК6 В3, ОПК3 У2, ПК7 В2.
3. Охарактеризуйте основные элементы новой системы управления качеством.	ОК6 32, ОК6 У3, ОПК3 В1, ПК7 В3.
4. Раскройте актуальность проблемы качества для туристических организаций.	ОК6 31, ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 В2, ПК7 У3
5. Охарактеризуйте классификаторы и класси-	ОК6 32, ОК6 В1, ОПК3 В3, ОПК3 У3, ПК7 У2.

факторы услуг в области туризма.	
6. Опишите различные подходы к содержанию понятия «качество».	ОК6У1, ОК6 В1, ОК6 В3, ОПК3 У2, ПК7 31, ПК7 В2.
7. Проанализируйте классификацию организаций в области туризма.	ОК6 33, ОК6 У3, ОК6 В3, ПК7 31, ПК7 В3.
8. Охарактеризуйте Особенности туристических услуг как объект управления качеством.	ОК6 У1, ОК6 В3, ОПК3 У1, ПК7 В2.
9. Определите сущность и показатели оценки уровня качества услуг.	ОПК3 31, ОПК3 У3, ПК7 У2, ПК7 В2.
10.Охарактеризуйте технологию экспертной оценки услуги.	ОК31, ПК7 32, ПК7 У2, ПК7 В2.
11.Раскройте методы оценки уровня качества услуги.	ОК31, ПК7 31, ПК7 У2, ПК7 В1.
12.Охарактеризуйте понятия конкурентоспособности.	ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ПК7 В2.
13.Дайте характеристику показателям определяющим конкурентоспособность.	ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ПК7 В2.
14.Охарактеризуйте методы, используемые для определения конкурентоспособности.	ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ПК7 В2.
15.Опишите показатели качества и конкурентоспособности услуг.	ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ПК7 В2.
16.Охарактеризуйте оценку качества системы обслуживания.	ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ПК7 В2.
17.Охарактеризуйте оценку и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций.	ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ПК7 В2.
18.Опишите подходы и методы изучения, анализы и оценки удовлетворенности потребителей.	ОК6 31, ПК7 31, ПК7 У2,ПК7 33, ПК7 В3.
19.Опишите показатели оценки и характеристи-	ОК6 31, ПК7 31, ПК7 У1,

ки качества услуги, обслуживания организаций.	ПК7 В2.
20. Дайте характеристику инструментам и приемам, используемые в области качества.	ОК6 З3, ОК6 У3, ОПК3 У1, ОПК3 У2, ПК7 В3
21. Охарактеризуйте семь инструментов управления и планирования в туризме.	ОК6 В3, ОПК3 В1, ПК7 В1.
22. Опишите приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.	ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ПК7 В2.
23. Опишите инструменты анализа процесса качества.	ОК6 З3, ОПК3 У3, ПК7 У2.
24. Охарактеризуйте состав и назначение международных стандартов ИСО 9000:2000.	ОК6 З2, ОПК3 В2, ПК7 У2, ПК7 В3.
25. Охарактеризуйте принципы менеджмента качества.	ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 У3, ПК7 В2.
26. Охарактеризуйте модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.	ОК6 У3, ОПК3 З2, ОПК3 У1, ПК7 В1.
27. Опишите аудит система менеджмента качества опираясь на ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003.	ОК6 З1, ОК6 В3, ОПК3 У1, ОПК3 В2, ПК7 У3
28. Охарактеризуйте проблему оценки эффективности системы менеджмента качества.	ОК6 З2, ОПК3 В2, ПК7 У2, ПК7 В3.
29. Проанализируйте общие сведения об объектах управления качеством в туризме.	ОК 6 З2, ОК6 В2, ОПК3 З3, ОПК3 У3, ПК7 В3.
30. Охарактеризуйте модель восприятия потребителем качества услуги.	ОК 6 У3, ОПК 3 З2, ОПК 3 У1, ПК7 В1.
31. Дайте характеристику классификации методов управления качеством.	ОК6 З2, ОК6 В2, ОПК3 З3, ОПК3 У3, ПК7 В3.
32. Охарактеризуйте методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.	ОК6 З3, ОК6 У3, ОК6 В3, ПК12 З1, ПК7 В3.
33. Опишите алгоритм развертывания функций	ОК6 У2, ОК6 У3, ОПК3

качества и концепция «дома качества».	В2, ПК7 У3, ПК7 В2.
34. Охарактеризуйте контроль качества и безопасности в области туризма.	ОК 6 32, ОК6 В2, ОПК3 33, ОПК3 У3, ПК7 В3.
35. Дайте характеристику понятия «Качество услуг» и «Удовлетворенность потребителей». Опишите преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг.	ОК6 31, ОК6 32, ОК6 33, ОПК3 32, ОПК3 33, ПК7 В3.
36. Опишите индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.	ОК6 31, ОК6 32, ОК6 33, ОПК3 32, ОПК3 33, ПК7 В2.
37. Охарактеризуйте разработку, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.	ОК6 32, ОПК3 В2, ПК7 У2, ПК7 В3.
38. Охарактеризуйте концепцию всеобщего управления качеством (TQM).	ОК6 У1, ОК6 В1, ОПК3 31, ОПК3 33, ПК7 В3, ПК7 В2.
39. Охарактеризуйте концепцию «Шесть сигм»	ОК6 У1, ОК6 В3, ОПК3 31, ОПК У1, ПК7 31, ПК7 В1.
40. Охарактеризуйте концепцию Кайдзен.	ОК6 У1, ОК6 В3, ОПК3 31, ОПКУ1, ПК7 31, ПК7 В3.
41. Охарактеризуйте модель Модель Донабедиа-на, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.	ОК6 32, ОПК3 В2, ПК7 У2, ПК7 В3.
42. Охарактеризуйте модель Модель Грэнрооса, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.	ОК6 31, ОК6 32, ОК6 33, ОПК3 32, ОПК3 33, ПК7 В3.
43. Охарактеризуйте модель Модель Кано, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.	ОК6 У1, ОК6 В3, ОПК3 31, ОПКУ1, ПК7 31, ПК7 В3.
44. Проанализируйте ФЗ «О техническом регулировании» и на его основе сделайте выводы	ОК6 32, ОПК3 В2, ПК7 У2, ПК7 В3.

об управлении качеством услуг.	
45. Дать подробную характеристику объектам и механизму стандартизации.	ОК6 31, ОК6 32, ОК6 33, ОПК3 32, ОПК3 33, ПК7 В3.
46. Дать подробную характеристику документам по стандартизации.	ОК6 У1, ОК6 В3, ОПК3 31, ОПКУ1, ПК7 31, ПК7 В3.
47. Охарактеризуйте методы стандартизации.	ОК6 32, ОПК3В2, ПК7 У2, ПК7 В3.
48. Выделите и дайте подробную характеристику достоинствам и недостаткам стандартизации.	ОК6 31, ОК6 32, ОК6 33, ОПК3 32, ОПК3 33, ПК7 В3.
49. Охарактеризуйте сертификацию как форму подтверждения соответствия.	ОК6 32, ОПК3В2, ПК7 У2, ПК7 В3.
50. Проанализируйте алгоритм проведения сертификации.	ОК6 У1, ОК6 В3, ОПК3 31, ОПКУ1, ПК7 31, ПК7 В3.

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене - по пятибалльной шкале.

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недо-

статочны правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.