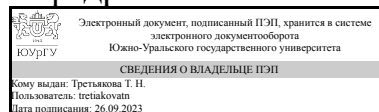


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



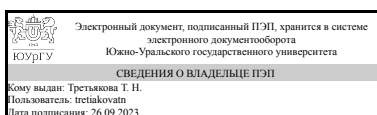
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.ПО.13 Стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

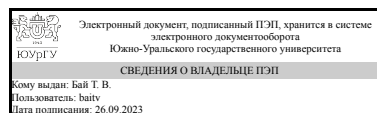
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



Т. В. Бай

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - формирование у студентов целостной системы знаний и практических навыков в области стандартизации, сертификации гостиничных услуг. Задачи: 1) изучение процессов стандартизации, сертификации в индустрии гостеприимства; 2) изучение правовых основ разработки и применения стандартов в гостиничной индустрии в РФ; 3) систематизация действующих стандартов в области гостиничной индустрии.

Краткое содержание дисциплины

Стандартизация и сертификация гостиничных услуг В России. Основы законодательства по стандартизации. Уровни стандартов, действующих на территории РФ. Сертификация как гарантия качества гостиничных услуг. Основы законодательства по сертификации. Правила сертификации гостиничных услуг. Управление качеством гостиничных услуг.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Знает: спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса Умеет: технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии Имеет практический опыт: разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
ПК-8 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Знает: этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: методику проведения оценки гостиничного предприятия на соответствие категории согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Имеет практический опыт: проведения оценки гостиничного предприятия и отдельных его служб на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Индустрия гостеприимства Южного Урала	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Индустрия гостеприимства Южного Урала	Знает: историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Южного Урала, основы гостиничной регионалистики на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, сущностные особенности и характеристики модели развития индустрии гостеприимства на Южном Урале Умеет: применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей, определять качество гостиничного продукта, используя прикладные исследования, анализировать экспертную оценку гостиничных предприятий региона согласно действующей системы классификации гостиниц и иных средств размещения Имеет практический опыт: оценки и совершенствования услуг индустрии гостеприимства региона, анализа индустрии гостеприимства Южного Урала, проведения организационных мероприятий в гостинице для подтверждения ее соответствия системе классификации гостиниц и иных средств размещения

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75
Систематизация стандартов в области туризма, действующих на территории РФ	10	10
Систематизация стандартов в области гостеприимства, действующих на территории РФ	10	10
Подготовка к экзамену	15,75	15.75

Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы стандартизации гостиничных услуг	16	8	8	0
2	Основы сертификации гостиничных услуг	16	8	8	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Стандартизация гостиничных услуг. История развития стандартизации. Понятие стандарта. Объект и предмет стандартизации в гостеприимстве. Область стандартизации. Принципы стандартизации. Уровни стандартов. Нормативные документы по стандартизации. Принципы стандартизации в гостеприимстве. Методы стандартизации. Органы и службы по стандартизации в Российской Федерации.	2
2	1	Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Характеристика этапов разработки стандартов, условия изменения или обновления стандартов. Условия отмены стандарта. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в сфере гостеприимства. Виды ответственности туристских и гостиничных предприятий за несоблюдение стандарта.	2
3	1	Понятие и социальное значение услуг. Социальное значение услуг в сфере гостеприимства. Элементы услуги и их характеристика. Нормативные документы в области стандартизации гостиничных услуг. Типы классификаторов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации.	2
4	1	Особенности стандартизации туристских услуг. Виды туристских услуг, регламентируемые стандартами. Показатели качества туристских услуг: показатели назначения; показатели безопасности; показатели надежности; показатели профессионального уровня персонала.	2
5	2	Сущность сертификации услуг. История сертификации услуг. Основные понятия в области сертификации гостиничных услуг. Цели и принципы сертификации услуг. Участники сертификации услуг. Документы подтверждающие процедуру сертификации услуг. Знаки соответствия.	2
6	2	Этапы проведения сертификации услуг. Сертификация гостиничных услуг. Процедура и этапы проведения. Схемы сертификации. Внутренние стандарты предприятий и требования к их составлению. Специфика оценки качества гостиничных услуг. Контроль и надзор за соблюдением стандартов и процедуры сертификации.	2
7	2	Практика управления качеством сертифицированных услуг. Понятие качества услуги. Требования к качеству услуг, особенности оценки качества услуг. Надлежащее качество услуги. Системы качества. Контроль качества. Концепция TQM.	2
8	2	Показатели качества гостиничных услуг. Оценка качества гостиничных услуг на основе стандартов.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Стандарты в индустрии туризма Действующие стандарты в индустрии туризма на международном, государственном уровнях, их систематизация и область применения.	2
2	1	Стандарты в индустрии гостеприимства и питания Действующие стандарты в индустрии гостеприимства и питания на международном, государственном уровнях, их систематизация и область применения.	2
3	1	Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013 "Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания Классификация и общие требования" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1676-ст). Организация питания в общественных зданиях, в том числе в отдельно стоящих и зданиях гостиниц и иных средств размещения, вокзалов, торговых, торгово-развлекательных, комплексных развлекательных центров, культурно-развлекательных и спортивных объектах, образовательных, научных и медицинских организациях, офисах компаний.	2
4	1	Основные положения постановления Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц". Общие требования. Особенности предоставления гостиничных услуг по новому Положению	2
5	2	Роль государственных стандартов в сертификации гостиничных услуг.	1
6	2	Международные стандарты и сертификация качества услуг гостиничной сферы	1
7	2	Основы технического регулирования предпринимательской деятельности в туристическом и гостиничном бизнесе в условиях присоединения России к Всемирной торговой организации	1
8	2	Специфические аспекты регулирования индустрии гостеприимства. Экологический аспект	1
9	2	Оценка качества гостиничных услуг. Оценка качества предоставляемых гостиничным предприятием услуг по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки. Основные показатели в зависимости от звездности отеля.	2
10	2	Оценка качества туристских услуг. Оценка качества предоставляемых туроператорской и турагентской фирмой услуг по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки. Основные показатели.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Систематизация стандартов в области туризма, действующих на территории РФ	Стандартинформ (бессрочно)	5	10

Систематизация стандартов в области гостеприимства, действующих на территории РФ	Стандартинформ (бессрочно)	5	10
Подготовка к экзамену	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] Стандартизация и сертификация в туризме : учебник : для студентов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Л. В. Баумгартен; Изд.-торговая корпорация "Дашков и К°". - Москва : Дашков и К°, 2009. - 349 с. : табл.; 21 cv.; ISBN 978-5-394-00296-0 Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]	5	15,75

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	5	Текущий контроль	ФОС 1 Составление актуальной базы действующих стандартов в индустрии гостеприимства.	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос,	зачет

						неполный объем практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	
2	5	Текущий контроль	ФОС 2 Составление актуальной базы действующих стандартов в индустрии туризма.	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объем практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	зачет
3	5	Текущий контроль	ФОС 3 Формирование и внедрение стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие отраслевым стандартам сервиса	1	30	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - таблицы содержат более 5 наименований стандартов, разработанный стандарт имеет четкую структуру, наиболее полно отражает суть процедуры, не толкуется двояко – 100-85 баллов - задание выполнено верно, но в разработанном стандарте есть замечания – 84-75 баллов - в задании есть грубые замечания, представлено менее 5 стандартов, не указана область их применения – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 0- 59 баллов. Максимальное количество баллов – 30. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
4	5	Текущий контроль	ФОС 4 Деятельность по подтверждению соответствия	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности	зачет

			средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения			обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	
5	5	Текущий контроль	ФОС 5 Разработка внутренних стандартов АХС	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	зачет
6	5	Текущий контроль	ФОС 6 Разработка внутренних стандартов СПиР	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	зачет

7	5	Промежуточная аттестация	Тесты для самоконтроля	-	40	Зачет выставляется когда студент набирает в сумме 60 и более баллов.	зачет
---	---	--------------------------	------------------------	---	----	--	-------

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Промежуточная аттестация включает написание теста в электронном ЮУрГУ (ФОС 7) При оценивании результатов мероприятий используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ						
		1	2	3	4	5	6	7
ПК-5	Знает: спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса	+	+	+	+	+	+	+
ПК-5	Умеет: технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии	+	+	+	+	+	+	+
ПК-5	Имеет практический опыт: разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	+	+	+	+	+	+	+
ПК-8	Знает: этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ	+	+	+	+	+	+	+
ПК-8	Умеет: методику проведения оценки гостиничного предприятия на соответствие категории согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ	+	+	+	+	+	+	+
ПК-8	Имеет практический опыт: проведения оценки гостиничного предприятия и отдельных его служб на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ	+	+	+	+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Димов, Ю. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] учебник для вузов по направлениям подготовки в обл. техники и технологии Ю. В. Димов. - 4-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2013. - 496 с. ил.
2. Позняковский, В. М. Гигиенические основы питания, качество и безопасность пищевых продуктов [Текст] учеб. для вузов по специальностям "Стандартизация и сертификация", "Управление качеством"; по специальности "Товароведение и экспертиза товаров (по обл. применения)" В. М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2007. - 451, [1] с.

3. Стандартизация и сертификация в сфере услуг Учеб. пособие для вузов по специальности 230700 "Сервис" А. В. Раков, В. И. Королькова, Г. Н. Воробьева и др.; Под ред. А. В. Ракова. - М.: Академия, 2004. - 207, [1] с.

4. Козлова, А. В. Стандартизация, метрология, сертификация в общественном питании Учеб. для сред. проф. образования по специальности 2711 "Технология продуктов общественного питания" А. В. Козлова. - М.: Мастерство, 2001. - 154,[2] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Стратегический менеджмент в туризме [Текст] практикум: учеб. пособие по специальностям "Менеджмент"; "Менеджмент орг." и др. Л. В. Баумгартен. - М.: Аспект Пресс, 2006. - 175 с. табл.

2. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация Учеб. пособие для вузов Б. А. Бузов. - М.: Академия, 2006. - 171,[1] с.

3. Пономарев, С. В. Управление качеством продукции: Введение в системы менеджмента качества [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Стандартизация и сертификация" С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин. - М.: Стандарты и качество, 2004. - 244 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Сертификация науч.-техн. журн. Всерос. науч.-исслед. ин-т сертификации (ВНИИС) журнал. - М., 1996-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Тезисы для выполнения самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Тезисы для выполнения самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Образовательная платформа Юрайт	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)
2. -Консультант Плюс(31.07.2017)
3. -Стандартинформ(бессрочно)
4. -Техэксперт(31.12.2022)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Экзамен	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор- - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Пересдача	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор- - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор- - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Лекции	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор- - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.