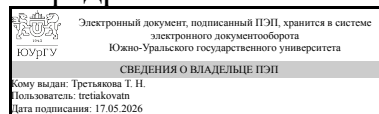


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



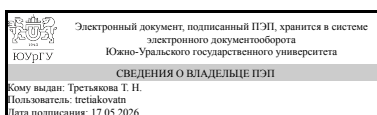
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.ПО.10 Стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

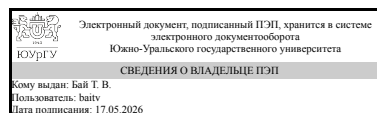
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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 туристских и гостиничных услуг. Задачи: 1) изучение процессов стандартизации, сертификации в индустрии туризма и гостеприимства; 2) изучение правовых основ разработки и применения стандартов в туристской и гостиничной индустрии в РФ; 3) систематизация действующих стандартов в области туристской и гостиничной индустрии.

Краткое содержание дисциплины

Стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг В России. Основы законодательства по стандартизации. Уровни стандартов, действующих на территории РФ. Сертификация как гарантия качества туристских услуг. Основы законодательства по сертификации. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг. Управление качеством туристских и 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
Инфраструктура санаторно-курортных комплексов, Современные концепции организации	Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Управление персоналом,

гостиничной инфраструктуры, Индустрия гостеприимства Южного Урала	Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов, Организация инженерной службы гостиницы, Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов, Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр), Производственная практика (преддипломная) (9 семестр)
--	--

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

Дисциплина	Требования
Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры	Знает: концепции формирования и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, основы взаимодействия между структурными подразделениями гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности Умеет: определять содержание корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, применять полученные знания при решении профессиональных задач на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности Имеет практический опыт: формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, анализа современного инфраструктурного комплекса гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности
Инфраструктура санаторно-курортных комплексов	Знает: виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания санаторно-курортных комплексов, прикладные способы изучения инфраструктуры санаторно-курортных комплексов Умеет: проводить процедуру соответствия инфраструктуры санаторно-курортных комплексов отраслевым стандартам сервиса, прикладным путем изучать инфраструктуру санаторно-курортных комплексов Имеет практический опыт: анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов, анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов
Индустрия гостеприимства Южного Урала	Знает: основы гостиничной регионалистики на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, историю становления и развития гостиничного дела;

	современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Южного Урала, сущностные особенности и характеристики модели развития индустрии гостеприимства на Южном Урале Умеет: определять качество гостиничного продукта, используя прикладные исследования, применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей, анализировать экспертную оценку гостиничных предприятий региона согласно действующей системы классификации гостиниц и иных средств размещения Имеет практический опыт: анализа индустрии гостеприимства Южного Урала, оценки и совершенствования услуг индустрии гостеприимства региона, проведения организационных мероприятий в гостинице для подтверждение ее соответствия системе классификации гостиниц и иных средств размещения
--	--

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 8,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		6
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	4	4
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	63,75	63,75
Систематизация стандартов в области гостеприимства, действующих на территории РФ	20	20
Подготовка к зачету	23,75	23.75
Систематизация стандартов в области туризма, действующих на территории РФ	20	20
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 туристских и гостиничных услуг	2	0	2	0

2	Основы сертификации туристских и гостиничных услуг	2	0	2	0
---	--	---	---	---	---

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Стандарты в индустрии гостеприимства и питания Действующие стандарты в индустрии гостеприимства и питания на международном, государственном уровнях, их систематизация и область применения.	1
2	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	1
3	2	Международные стандарты и сертификация качества услуг гостиничной сферы	1
4	2	Специфические аспекты регулирования индустрии гостеприимства. Экологический аспект	1

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 гостеприимства, действующих на территории РФ	Стандартинформ (бессрочно)	6	20
Подготовка к зачету	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°". -	6	23,75

	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]		
Систематизация стандартов в области туризма, действующих на территории РФ	Стандартинформ (бессрочно)	6	20

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-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	6	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, 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
2	6	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	зачет

						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.	
3	6	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	6	Текущий контроль	ФОС 4 Деятельность по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	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.	зачет

						Весовой коэффициент мероприятия 1.	
5	6	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	6	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	6	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.

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

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -Консультант Плюс(31.07.2017)
2. -Стандартинформ(бессрочно)
3. -Техэксперт(04.02.2024)
4. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(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
Практические занятия и семинары	468 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт.
Пересдача	468 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт.
Лекции	468 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт.
Зачет	468 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт.