

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины **Стандартизация, сертификация и контроль
качества услуг в профессиональной сфере**

Рекомендуется для направления подготовки

43.03.02 «Туризм»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль) **Туроператорская и турагентская
деятельность**

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины – формирование у студентов профессиональных компетенций,

х

а Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

р - раскрытие содержания профессиональной деятельности бакалавров в области профессиональной деятельности по проблемам стандартизации и контроля качества предоставляемых услуг, вооружение их теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для:

е - создания необходимых условий для разработки и применения профессиональных стандартов и технологий профессиональной деятельности;

и - формирования навыков оценки качества технологических процессов предприятий туристской индустрии;

у - идентификации процессов контроля деятельности предприятий сферы туризма.

ю

щ 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

и Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере» относится к вариативной части дисциплин студента Блока 1 учебного плана.

э В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

п

Таблица № 1

ы Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ о п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
сОбщепрофессиональные компетенции			
1 в о е н и я о б	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3	<ul style="list-style-type: none">• Технологии организации видов туризма• Событийный туризм и ивент-менеджмент• Технология гостиничной деятельности• Технология организации услуг питания в гостиничных комплексах• Учебная практика	<ul style="list-style-type: none">• Преддипломная практика• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

р

а

з

		<ul style="list-style-type: none"> • Производственная практика 	
2	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере • Предпринимательство в профессиональной сфере • Туристские формальности • Технологии организации видов туризма • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства • Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
Профессиональные компетенции			
3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий ПКО-4	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере • Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы • Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья • Организационные основы туризма • Туристские формальности • Туристско-рекреационное ресурсоведение • Организация транспортного обеспечения в туризме • Профессиональная этика и этикет • Технология гостиничной деятельности • Технология организации услуг 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

		питания в гостиничных комплексах • Производственная практика	
--	--	---	--

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3;
- способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6;
- способность организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий ПКО-4.

В результате изучения дисциплины студент должен:

ЗНАТЬ:

- теоретические основы стандартизации и сертификации, правила и порядок проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов;
- правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства и методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.
- методы организации и обеспечения контроля качества услуг.

УМЕТЬ:

- применять знания основ стандартизации и сертификации в профессиональной деятельности;
- использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг.

ВЛАДЕТЬ:

- навыками работы со стандартами в профессиональной сфере, методами контроля и оценки качества услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы.

Вид учебной работы		Семестр	Семестр
--------------------	--	---------	---------

	Всего часов	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
		7	9
Аудиторные занятия (всего)	68	68	68
В том числе:	-	-	
Лекции (Л)	34	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34	34
В том числе в интерактивной форме	14	14	14
Самостоятельная работа (всего)	76	76	76
Контроль (зачет, экзамен)	36	36	36
Общая трудоемкость	час	180	180
	зач. ед.	5	5

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	<p>Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации, эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.</p> <p>Федеральный закон «О техническом регулировании» Основные понятия, используемые для целей закона. Стандартизация в системе технического регулирования. Технические регламенты. Цели и принципы подтверждения соответствия. Федеральный закон «О стандартизации». Основные понятия, используемые для целей закона. Порядок разработки и утверждения стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.</p> <p>Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.</p> <p>Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме и гостеприимстве. Правовые основы сертификации. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Аккредитация органов по сертификации.</p>

		<p>Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.</p>
2.	Национальная система стандартизации.	<p>Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность услуг. Стандарты профессиональные по видам деятельности. Квалификационные характеристики.</p> <p>Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания.</p> <p>Организация контроля качества услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей услугами.</p> <p>Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.</p> <p>Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.</p>

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		1	2
1.	Производственная практика	+	+
2.	Преддипломная практика	+	+
3.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
VII семестр, D модуль					
	РАЗДЕЛ I. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования				
1	Тема 1. Значение стандартизации в профессиональной деятельности.	2	2	8	12
2	Тема 2. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ.	4	4	10	18
3	Тема 3. Система стандартизации в профессиональной деятельности.	4	4	6	14
4	Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь.	4	4	6	14
5	Тема 5. Качество услуг: формирование и оценка.	4	4	6	14
VII семестр, E модуль					
	РАЗДЕЛ II. Национальная система стандартизации				
6	Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности туристского продукта.	2	2	8	12
7	Тема 7. Стандартизация на предприятиях туристского бизнеса.	4	4	8	16
8	Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания.	4	4	8	16
9	Тема 9. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях туризм.	4	4	8	16
10	Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	2	2	8	12
	Контроль (экзамен)	-	-	-	36
	Всего	34	34	76	180

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
	РАЗДЕЛ I. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования				

1	Тема 1. Значение стандартизации в профессиональной деятельности.	2	2	8	12
2	Тема 2. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ.	4	4	10	18
3	Тема 3. Система стандартизации в профессиональной деятельности.	4	4	6	14
4	Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь.	4	4	6	14
5	Тема 5. Качество услуг: формирование и оценка.	4	4	6	14
	РАЗДЕЛ II. Национальная система стандартизации				
6	Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности туристского продукта.	2	2	8	12
7	Тема 7. Стандартизация на предприятиях туристского бизнеса.	4	4	8	16
8	Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	4	4	8	16
9	Тема 9. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях туризма.	4	4	8	16
10	Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	2	2	8	12
	Контроль (экзамен)	-	-	-	36
	Всего	34	34	76	180

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1	Значение стандартизации в профессиональной деятельности.	2
2.	2	Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ.	4
3.	3	Система стандартизации в профессиональной деятельности.	4
4.	4	Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь.*	4
5.	5	Качество услуг: формирование и оценка.	4
6.	6	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности туристского продукта.	2

7.	7	Стандартизация на предприятиях туристского бизнеса.	4
8.	8	Контроль и оценка качества и безопасности услуг.*	4
9.	9	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях туризма.*	4
10.	10	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.*	2

**занятия в интерактивной форме*

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) Windows, Microsoft Office, Интернет

б) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;

в) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

г) ресурсы сети Интернет:

– <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО

– <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ

– <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ

– www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы

– <http://www.all-hotels.ru/>- все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.

– <http://www.edelink.ru/>- один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.

– <http://www.consultant.ru> - Консультант законодательство РФ, кодексы и законы в последней редакции.

– Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО <http://www.iso.ch/>

– Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ <http://www.gost.ru/>

– Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ <http://www.russiatourism.ru/>

– Федеральный перечень туристских объектов <http://классификация-туризм.рф/>.

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
3. Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
4. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
5. ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.
6. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские Услуги. Общие требования.
7. ГОСТ Р 53522-2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
8. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
9. ГОСТ Р 54600-2011. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.
10. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
12. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
13. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
14. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
15. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
16. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
17. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
18. ГОСТ Р 54609-2011. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
19. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
20. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.

21. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
22. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
23. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
24. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
25. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
26. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».
27. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
28. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
29. Федеральный закон от 02.03.2016г. N 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность».

Основная литература

1. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - Москва: Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-434105>
3. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 362 с. — (Бакалавр. Прикладной

курс). <https://biblio-online.ru/book/standartizaciya-metrologiya-i-podtverzhdenie-sootvetstviya-426015>

Дополнительная литература

4. Крылова, Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>

5. Основы стандартизации, метрологии и сертификации / Ю.П. Зубков, Ю.Н. Берновский, А.Г. Зекунов и др.; ред. В.М. Мишина. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 447 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01173-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117687>

6. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг: учебное пособие / В.И. Федюков, О.Г. Тарасова, Е.Ю. Салдаева и др.; Поволжский государственный технологический университет; под общ. ред. В.И. Федюкова. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 104 с.: ил. - Библиогр.: с. 89-91. - ISBN 978-5-8158-1498-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262>

7. Полянская, Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 48 с. - ISBN 978-5-905845-82-6; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162>

8. Шклярова, Е.И. Управление качеством, стандартизация и сертификация: курс лекций / Е.И. Шклярова; Министерство транспорта Российской Федерации. - Москва: Альтаир: МГАВТ, 2016. - 103 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482413>

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

- **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

- **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний,

умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Доцент, к.пед.н.
должность, название кафедры



Л.В. Куклина
инициалы, фамилия

Руководитель программы
Зам. директора, к.пед.н.
должность, название кафедры



Л. В. Куклина
инициалы, фамилия