

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.06.2022 15:04:27
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989da41ba

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

Институт гостиничного бизнеса и туризма

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной
сфере

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

43.03.03 «Гостиничное дело»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной
образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

Международный гостиничный бизнес

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2022 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере» является формирование у студентов профессиональных компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в международной сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в международной сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства
ПКО-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p> <p>ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым и международным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации международной сферы гостеприимства</p>

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере» относится к базовой компоненте вариативной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	<ul style="list-style-type: none"> Международные стандарты и управление качеством услуг Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий 	<ul style="list-style-type: none"> Преддипломная практика Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Эмоциональный сервис: управление поведением гостя • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе • Учебная практика • Производственная практика 	
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере • Предпринимательство в профессиональной сфере • Международные стандарты и управление качеством услуг • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства • Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджмент организаций профессиональной сферы • Организация гостиничного дела • Международные стандарты и управление качеством услуг • Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства • Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах • Ивент-менеджмент в индустрии гостеприимства • Кросс-культурный менеджмент • Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<ul style="list-style-type: none"> • Деловые коммуникации и культура речи • Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы • Профессиональная этика и этикет • Мировая экономика и международные экономические отношения • Международные стандарты и управление качеством услуг • Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства • Эмоциональный сервис: управление поведением гостя • Кросс-культурный менеджмент • Международные кулинарные концепции • Международная барная индустрия, сервис вина и напитков • Производственная практика 	квалификационной работы

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере» составляет 5 зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		7
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	68	68
в том числе:		
Лекции (ЛК)	34	34
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	34	34
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	76	76
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	36	36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	180
	зач.ед.	5

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНО-ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		9
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	110	110
Контроль (экзамен), ак.ч.	36	36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	180
	зач.ед.	5

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр	Семестр
		9	10
Контактная работа, ак.ч.	16	16	-
в том числе:			
Лекции (ЛК)	8	8	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8	8	-
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	155	128	27
Контроль (экзамен), ак.ч.	9	-	9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	180	36
	зач.ед.	5	1

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	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. 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	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>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>	
<p>Раздел 2. Национальная система стандартизации</p>	<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.</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.	

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»
 - <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/>.
2. Базы данных и поисковые системы:
- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>
 - поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
 - поисковая система Google <https://www.google.ru/>
 - реферативная база данных SCOPUS <http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере».
2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.
3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**


8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины

«Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

РАЗРАБОТЧИКИ:

Доцент, к.биол.н.		Н.Ф. Маврина
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УМР		Л.В. Куклина
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент кафедры туризма и гостиничного дела		Т.Ю. Крамарова
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.