

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.05.2023 16:29:26
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»
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:

43.03.02 «Туризм»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

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

Туроператорская и турагентская деятельность

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2023 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 туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
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 о предоставлении туристских услуг; ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ПКО-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКО-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; ПКО-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; ПКО-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

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 профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Технология организации туроператорских и турагентских услуг • Технологии организации видов туризма • Событийный туризм и ивент-менеджмент • Стандартизация и сертификация в туризме • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе • Учебная практика • Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
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 • Туристские формальности • Технология организации туроператорских и турагентских услуг • Технологии организации видов туризма • Стандартизация и сертификация в туризме • Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<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 • Туристские формальности • Профессиональная этика и этикет 	<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*
		<ul style="list-style-type: none"> • Туристско-рекреационное ресурсоведение • Проектирование и стартап предприятий сферы гостеприимства • Организация транспортного обеспечения в туризме • Стандартизация и сертификация в туризме • Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе • Производственная практика • Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе 	

* - 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>	85	85
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	27	27
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)	-	-

Вид учебной работы		ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
			9
Контактная работа, ак.ч.		34	34
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	180
	зач.ед.	5	5

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	<p>Тема 1.1. 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 Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.</p> <p>Тема 1.2. Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме и гостеприимстве.</p> <p>Тема 1.3. Правовые основы сертификации. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Аккредитация органов по сертификации. 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</p>	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	качества по международным стандартам ИСО серии 9000.	
Раздел 2. Национальная система стандартизации	<p>Тема 2.1. 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. Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания.</p> <p>Тема 2.2. Организация контроля качества услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей услугами.</p> <p>Тема 2.3. Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов.</p> <p>Тема 2.4. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания.</p> <p>Тема 2.5. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.</p> <p>Тема 2.6. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления услуг. Измерение удовлетворенности персонала.</p> <p>Тема 2.7. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.</p>	ЛК, ПЗ

* - 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. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>

Дополнительная литература:

3. 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>

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. 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>

6. 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>

7. 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.

Должность, БУП



Подпись

Н.Ф. Маврина

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УМР

Наименование БУП



Подпись

Л.В. Куклина

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

**Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела**

Должность, БУП



Подпись

О.Ю. Зевеке

Фамилия И.О.