

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.07.2023 11:51:44  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c5ce7bb8a25c9bab053e0c58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных  
бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ  
УСЛУГ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление в гостиничном бизнесе

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора – 2021

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017 г. № 515).

Автор-составитель: Дейстер О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства  
и международных бизнес-коммуникаций,  
кандидат педагогических наук, доцент



М.В. Василиженко

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....                                                                                                                                                                 | 4  |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....                                                                                               | 4  |
| 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....                                                                                                                                                                              | 5  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....                   | 5  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....                                                                                 | 6  |
| 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....                                                                                                                                           | 12 |
| 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                         | 12 |
| 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....                                                                                                                          | 13 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                                       | 13 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем ..... | 14 |
| 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....                                                                                                                                | 15 |

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1. Наименование дисциплины

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

### 1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов системы профессиональных теоретических знаний в области управления и контроля качества гостиничных услуг.

### 1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний о порядке метрологической экспертизы технической документации, принципы выбора средств измерения и метрологического обеспечения технологического оказания услуг в целом;
- выработка навыков определения и анализа нормативных документов при контроле качества оказания услуг; подготавливать документы для проведения подтверждения соответствия нормам РФ;
- формирование способности применять на практике весь спектр приобретенных знаний и навыков.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Стандартизации и сертификации качества гостиничных услуг» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование компетенций выпускника                                                                                                                         | Код и наименование индикатора достижения компетенций                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-5</b> Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства                    | ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства                                                  |
|                                                                                                                                                                   | ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства                                               |
|                                                                                                                                                                   | ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства |
| <b>ПК-6</b> Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания                                                                          | ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей                                                                            |
|                                                                                                                                                                   | ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности                            |
|                                                                                                                                                                   | ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимости продуктов                                                   |
| <b>ПК-7</b> Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации | ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания                                                                                    |
|                                                                                                                                                                   | ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ции питания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания                                                                                          |
| <b>ПК-10</b> Способен организовывать технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, технический контроль оборудования для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания и осуществлять теххимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания | ПК-10.1 Проводит входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-10.2 Контролирует технологические параметры режимов производства продукции общественного питания на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-10.3 Осуществляет технологическую регулировку оборудования, систем безопасности и сигнализации, контрольно-измерительных приборов и автоматики, используемых для проведения технологических операций производства продукции общественного питания |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов. Дисциплина изучается на 4 курсе, 8 семестре.

#### Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

| Вид учебных занятий                     | Всего     | Разделение по семестрам |
|-----------------------------------------|-----------|-------------------------|
|                                         |           | 8                       |
| Общая трудоемкость, ЗЕТ                 | 2         | 2                       |
| Общая трудоемкость, час.                | 72        | 72                      |
| <b>Аудиторные занятия, час.</b>         | <b>26</b> | <b>26</b>               |
| Лекции, час.                            | 14        | 14                      |
| Практические занятия, час.              | 12        | 12                      |
| <b>Самостоятельная работа</b>           | <b>46</b> | <b>46</b>               |
| Курсовой проект (работа)                | -         | -                       |
| Контрольные работы                      | -         | -                       |
| Вид итогового контроля (зачет, экзамен) | зачет     | зачет                   |

### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### 5.1. Содержание дисциплины

### **Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования.**

Основные положения по стандартизации. Цели и задачи стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.

Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.

### **Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства.**

Организация работ по стандартизации в гостиничной отрасли. Содержание национальных стандартов, определяющих процесс предоставления гостиничных услуг в РФ. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания.

Стандарты организаций и организация работ по стандартизации в гостинице. Профессиональные стандарты организации: объекты стандартизации, стандарты в гостеприимстве, технология разработки. Порядок разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг. Стандарты качества обслуживания.

### **Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.**

Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Общие методы оценки качества в гостинице. Функции качества и концепция «дома качества». Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания сетевых гостиниц.

### **Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства.**

Содержание и состав системы качества. Процессный подход в системе менеджмента качества. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управления качеством в гостинице. Информационная система управления качеством.

### **Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.**

Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей. Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые гостиницей при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Метод «тайный покупатель». Социологические исследования качества гостиничных услуг.

### **Тема 6. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.**

Контроль качества продукции. Виды контроля: входной, операционный. Приемочный. Показатели комплексной оценки качества продукции. Государственный уровень контроля качества продукции. Технохимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания. Технический контроль оборудования по производству продукции.

### **Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.**

Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетво-

ренности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

## 5.2. Тематический план

| Номера и наименование разделов и тем                                                                                    | Количество часов      |                           |                       |        |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|--------|-------------------------|
|                                                                                                                         | Общая<br>трудоёмкость | из них                    |                       |        |                         |
|                                                                                                                         |                       | Самостоятельная<br>работа | Аудиторные<br>занятия | из них |                         |
|                                                                                                                         |                       |                           |                       | Лекции | Практические<br>занятия |
| 8 семестр                                                                                                               |                       |                           |                       |        |                         |
| Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования.                                                            | 10                    | 6                         | 4                     | 2      | 2                       |
| Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства | 10                    | 6                         | 4                     | 2      | 2                       |
| Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.                                                              | 10                    | 6                         | 4                     | 2      | 2                       |
| Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства                                                         | 10                    | 6                         | 4                     | 2      | 2                       |
| Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице                                      | 10                    | 6                         | 4                     | 2      | 2                       |
| Тема 6. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции                             | 12                    | 10                        | 2                     | 2      | -                       |
| Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.                   | 10                    | 6                         | 4                     | 2      | 2                       |
| Всего по дисциплине                                                                                                     | 72                    | 46                        | 26                    | 14     | 12                      |
| Всего зачетных единиц                                                                                                   | 2                     |                           |                       |        |                         |

## 5.3. Лекционные занятия

| Тема                                                                | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | часы | Формируемые компетенции |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|
| <b>Тема 1.</b> Стандартизации в системе технического регулирования. | Основные положения по стандартизации. Цели и задачи стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.<br>Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Законодательная и нормативная база национальной системы | 2    | ПК-7<br>ПК-10           |

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------|
|                                                                                                                                | стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                               |
| <b>Тема 2.</b> Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства | Организация работ по стандартизации в гостиничной отрасли. Содержание национальных стандартов, определяющих процесс предоставления гостиничных услуг в РФ. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Стандарты организаций и организация работ по стандартизации в гостинице. Профессиональные стандарты организации: объекты стандартизации, стандарты в гостеприимстве, технология разработки. Порядок разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг. Стандарты качества обслуживания. | 2 | ПК-7<br>ПК-10                 |
| <b>Тема 3.</b> Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.                                                              | Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Общие методы оценки качества в гостинице. Функции качества и концепция «дома качества». Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания сетевых гостиниц.                                                                    | 2 | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10         |
| <b>Тема 4.</b> Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства                                                         | Содержание и состав системы качества. Процессный подход в системе менеджмента качества. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управления качеством в гостинице. Информационная система управления качеством.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2 | ПК-7<br>ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10 |
| <b>Тема 5.</b> Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице                                      | Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей. Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей».                                                                                                                                                                                                            | 2 | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10         |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------|
|                                                                                                              | Преимущества, получаемые гостиницей при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Метод «тайный покупатель». Социологические исследования качества гостиничных услуг.                                                                                                                               |   |                               |
| <b>Тема 6.</b> Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции           | Контроль качества продукции. Виды контроля: входной, операционный. Приемочный. Показатели комплексной оценки качества продукции. Государственный уровень контроля качества продукции. Технохимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания Технический контроль оборудования по производству продукции                         | 2 | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-7<br>ПК-10 |
| <b>Тема 7.</b> Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. | Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер. | 2 | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10         |

#### 5.4. Практические занятия

| Тема                                                                                                                           | Содержание                                                                                                                                                                                      | час. | Формируемые компетенции | Методы и формы контроля формируемых компетенций |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Тема 1.</b> Стандартизации в системе технического регулирования.                                                            | 1. Разработка стандарта по пожарной безопасности.<br>2. Разработка стандарта уборки рабочего места администратора.<br>3. Разработка стандарта уборки номерного фонда с учетом требований СанПиН | 2    | ПК-7<br>ПК-10           | Собеседование<br>Рефлексия выполненного задания |
| <b>Тема 2.</b> Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства | 1. Кейс «Разработка разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг»<br>2. Кейс «Стандарты качества обслуживания».                                                             | 2    | ПК-7<br>ПК-10           | Собеседование<br>Рефлексия выполненного задания |
| <b>Тема 3.</b> Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.                                                              | 1. Кейс «Разработка показателей качества гостиничных услуг»<br>2. Кейс «Проектирование                                                                                                          | 2    | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10   | Собеседование<br>Рефлексия выполненного задания |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                |   |                               |                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                                                                              | новой гостиничной услуги».                                                                                                                     |   |                               |                                                 |
| <b>Тема 4.</b> Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства                                       | 1. Разработка штатного расписания предприятия<br>2. Формулировка основных требований сотрудников<br>3. Создание плана проведения собеседования | 2 | ПК-7<br>ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10 | Собеседование<br>Рефлексия выполненного задания |
| <b>Тема 5.</b> Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице                    | 1. Кейс «Качество обслуживания в контактной зоне предприятия»                                                                                  | 2 | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10         | Собеседование<br>Рефлексия выполненного задания |
| <b>Тема 7.</b> Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. | 1. Кейс-задание «Работа с жалобами гостей».                                                                                                    | 2 | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10         | Собеседование<br>Рефлексия выполненного задания |

### 5.5. Самостоятельная работа обучающихся

| Тема                                                                                                                           | Виды самостоятельной работы                                                                                                      | час. | Формируемые компетенции | Методы и формы контроля формируемых компетенций                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема 1.</b> Стандартизации в системе технического регулирования                                                             | 1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы.<br>2.Подготовка доклада.<br>3.Подготовка и оформление реферата. | 6    | ПК-7<br>ПК-10           | Выборочная и дистанционная проверка задания.<br>Устный ответ на практическом занятии.<br>Рефлексия выполненного задания. |
| <b>Тема 2.</b> Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства | 1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы.<br>2.Подготовка доклада.<br>3.Подготовка и оформление реферата. | 6    | ПК-7<br>ПК-10           | Выборочная и дистанционная проверка задания.<br>Устный ответ на практическом занятии.<br>Рефлексия выполненного задания. |
| <b>Тема 3.</b> Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.                                                              | 1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы.<br>2.Подготовка доклада.<br>3.Подготовка и оформление реферата. | 6    | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10   | Выборочная и дистанционная проверка задания.<br>Устный ответ на практическом занятии.<br>Рефлексия выполненного задания. |

|                                                                                                             |                                                                                                                                  |    |                               |                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема 4.</b> Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства                                      | 1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы.<br>2.Подготовка доклада.<br>3.Подготовка и оформление реферата. | 6  | ПК-7<br>ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10 | Выборочная и дистанционная проверка задания.<br>Устный ответ на практическом занятии.<br>Рефлексия выполненного задания. |
| <b>Тема 5.</b> Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице                   | 1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы.<br>2.Подготовка доклада.<br>3.Подготовка и оформление реферата. | 6  | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10         | Выборочная и дистанционная проверка задания.<br>Устный ответ на практическом занятии.<br>Рефлексия выполненного задания. |
| <b>Тема 6.</b> Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции          | 1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы.<br>2.Подготовка доклада.<br>3.Подготовка и оформление реферата. | 10 | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-7<br>ПК-10 | Выборочная и дистанционная проверка задания.<br>Устный ответ на практическом занятии.<br>Рефлексия выполненного задания. |
| <b>Тема 7.</b> Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге | 1.Изучение лекционного материала, подготовка ответов на вопросы.<br>2.Подготовка доклада.<br>3.Подготовка и оформление реферата. | 6  | ПК-5<br>ПК-6<br>ПК-10         | Выборочная и дистанционная проверка задания.<br>Устный ответ на практическом занятии.<br>Рефлексия выполненного задания. |

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Печатные издания

1. Николаева М.А. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия. Практикум : учебное пособие / М.А. Николаева, Л.В. Карташова, Т.П. Лебедева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 115с. - (Высшее образование. Бакалавриат).

2. Райкова Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология [Текст]: учебник для прикладного бакалавриата / Е.Ю. Райкова. - М.: Юрайт, 2017. - 349 с. - (Бакалавр. Прикладной курс).

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

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: Юрайт, 2023. — 397 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643> (дата обращения: 16.05.2023).

2. Ефремова М.В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М.В. Ефремова. — Москва: Юрайт, 2023. — 350 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272> (дата обращения: 16.05.2023).

3. Кобяк М.В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин ; под ред. С.С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 502 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 16.05.2023).

4. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум для вузов / И.М. Лифиц. — 15-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 462 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510293> (дата обращения: 16.05.2023).

5. Райкова Е.Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология: учебник и практикум для вузов / Е.Ю. Райкова. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2023. — 382 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511025> (дата обращения: 16.05.2023).

### **Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. — Москва: Юрайт, 2023. — 449 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 16.05.2023).

2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 172 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 16.05.2023).

## **8 ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

### **Электронные образовательные ресурсы**

•Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru/>;

•Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru/>;

•Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;

•Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>;

•Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/>;

•Справочно-правовая система "ГАРАНТ" <http://www.i-exam.ru>

•Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг» является одной из основных прикладных дисциплин, обеспечивающих подготовку современных специалистов для сферы гостиничного бизнеса.

Предметом изучения дисциплины являются система стандартов качества, используемых при производстве и реализации гостиничных продуктов, выполнения работ по оказанию и предоставления гостиничных услуг.

**Цель дисциплины** – формирование у студентов системы профессиональных теоретических знаний в области управления и контроля качества гостиничных услуг.

### **Основные задачи дисциплины:**

- усвоение знаний о порядке метрологической экспертизы технической документации, принципы выбора средств измерения и метрологического обеспечения технологического оказания услуг в целом;
- выработка навыков определения и анализа нормативных документов при контроле качества оказания услуг; подготавливать документы для проведения подтверждения соответствия нормам РФ;
- формирование способности применять на практике весь спектр приобретенных знаний и навыков.

**Структура дисциплины** включает в себя семь тем, лекционные, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования.

Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства

Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства

Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Тема 6. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции

Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

При подготовке к зачету следует обратить внимание на содержание основных разделов дисциплины, определение основных понятий курса, методик расчета основных экономических показателей. Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельной работы студентов:

- Работа с конспектом лекций;
- Выполнение домашних заданий;

- Подготовка докладов с презентациями

# 10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

## *Перечень информационных технологий:*

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;  
онлайн платформа для командной работы Miro;  
текстовый и табличный редактор Microsoft Word;  
портал института <http://portal.midis.info>

## *Перечень программного обеспечения:*

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)  
Mozilla Firefox

Adobe Reader

ESET Endpoint Antivirus

Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)

Microsoft™ Office®

Google Chrome

«Балаболка»

NVDA.RU

## *Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы*

1. «Гарант аэро»
2. КонсультантПлюс
3. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

### Сведения об электронно-библиотечной системе

| № п/п | Основные сведения об электронно-библиотечной системе                                                                                                                                                                                     | Краткая характеристика                                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет | Образовательная платформа «Юрайт»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a> |

# 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| № п/п | Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий                                                                                                            | Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения                                                                                                                                         |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 310<br><br>(Аудитория для проведения занятий всех видов, груп- | <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br>Компьютер<br>Ноутбук<br>Многофункциональное устройство (МФУ)<br>Плазменная панель<br>Парты (2-х местные)<br>Стулья<br>Стол преподавателя |

|    |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | повых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) | <p>Стул преподавателя<br/> Доска магнитно-маркерная<br/> Тумба<br/> Стойка администратора<br/> Терминал для кредитных карт<br/> Настольная лампа<br/> Телефон<br/> Лотки для бумаги<br/> Сейф<br/> Ключница<br/> Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. | Библиотека<br>Читальный зал № 122                                                  | <p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br/> Автоматизированные рабочие места библиотекарей<br/> Автоматизированные рабочие места для читателей<br/> Принтер<br/> Сканер<br/> Стеллажи для книг<br/> Кафедра<br/> Выставочный стеллаж<br/> Каталожный шкаф<br/> Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)<br/> Стенд информационный<br/> <b>Условия для лиц с ОВЗ:</b><br/> Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ<br/> Линза Френеля<br/> Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата<br/> Клавиатура с нанесением шрифта Брайля<br/> Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ<br/> Световые маяки на дверях библиотеки<br/> Тактильные указатели направления движения<br/> Тактильные указатели выхода из помещения<br/> Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения<br/> Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля<br/> Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p> |