

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение развития территорий



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Б3.Б.5

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Фахрутдинова Л.Р.

**Рецензент(ы):**

Рубцов В.А.

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 94831515

Казань  
2015

## **Содержание**

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, к.н. Фахрутдинова Л.Р. кафедра сервиса и туризма Отделение развития территорий , Liliya.Fakhrutdinova@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг" является изложение основных положений национальной системы стандартизации, а также изучение методов контроля качества услуг и продукции и методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.5 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 3, 4 курсах, 6, 7 семестры.

Предназначена для студентов 4 курса (7 семестр)

Дисциплина относится к циклу Б3.Б5 Профессиональный цикл, базовая часть.

ООП ВПО "Гостиничное дело" (бакалавриат) предусматривает изучение дисциплины "Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг" в составе профессионального цикла, базовой его части.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: "Проектирование гостиничной деятельности", "Технологии гостиничной деятельности", "Организация гостиничного дела", "Правовое регулирование гостиничных услуг".

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные обучающимися из предшествующих учебных курсов: "Проектирование гостиничной деятельности", "Технологии гостиничной деятельности", "Организация гостиничного дела".

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-10 (профессиональные компетенции)	готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-6 (профессиональные компетенции)	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-7 (профессиональные компетенции)	готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и контроль качества гостиничных услуг;
- процедуру оформления документов в России и за рубежом;
- методы контроля качества услуг и продукции.

## 2. должен уметь:

- осознать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- находить организационно - управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность.

## 3. должен владеть:

- способностью к профессиональной мобильности: критическому переосмыслению накопленного опыта.

## 4. должен демонстрировать способность и готовность:

- использования законодательно-нормативных актов и правил, регулирующих стандартизацию и сертификацию в социально-культурном сервисе и туристическом бизнесе;
- оформления документов и схемам сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;
- понимать основные понятия в области стандартизации и сертификации туристских услуг;
- использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации.

## 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 семестре; зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

#### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.	6	1-2	4	0	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.	6	3-4	4	0	0	устный опрос
3.	Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.	6	5-8	4	0	0	контрольная точка
4.	Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.	6	9-10	6	0	0	реферат
5.	Тема 5. Стандартизация гостиничных услуг.	7	11-13	6	6	0	коллоквиум
6.	Тема 6. Методы контроля качества услуг и продукции	7	14-16	6	6	0	устный опрос
7.	Тема 7. Организация контроля качества гостиничных услуг	7	17-18	6	6	0	контрольная точка
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	зачет
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	зачет
	Итого			36	18	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.

#### лекционное занятие (4 часа(ов)):

Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов. Стандарт. Предварительный стандарт. Документ технических условий. Свод правил. Регламент. Основополагающий стандарт. Терминологический стандарт. Классификаторы.

### Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.

#### лекционное занятие (4 часа(ов)):

Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. Событие, которое можно считать началом стандартизации.

### Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.

#### лекционное занятие (4 часа(ов)):

Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Принципы и задачи стандартизации в России. Основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в гостиничной деятельности. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Этапы разработки государственного стандарта. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Права и обязанности государственных инспекторов. Правила проведения госнадзора.

#### Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.

##### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.

#### Тема 5. Стандартизация гостиничных услуг.

##### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Гостиничные услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере гостиничных услуг. Требования, предъявляемые к гостиничным услугам. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению.

##### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Гостиничная индустрия. Главная функция гостиничного предприятия. Средства и системы размещения туристов. Коллективные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Нормативные документы в области стандартизации услуг.

#### Тема 6. Методы контроля качества услуг и продукции

##### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Основные элементы системы контроля качества продукции. Контроль качества продукции. Статистические методы контроля качества продукции.

##### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Методы контроля качества продукции. Классификация и содержание видов контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения.

#### Тема 7. Организация контроля качества гостиничных услуг

##### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях  
Понятие качества гостиничного обслуживания  
Формы и методы оценки качества гостиничных услуг

##### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Управление качеством услуг в гостиничной сфере. Принципы управления качеством.  
Содержание управления качеством гостиничных услуг. Процесс управления качеством услуг гостиничного предприятия.

### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.	6	1-2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.	6	3-4	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.	6	5-8	подготовка к контрольной точке	10	контрольная точка
4.	Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.	6	9-10	подготовка к реферату	10	реферат



N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Стандартизация гостиничных услуг.	7	11-13	подготовка к коллоквиуму	10	коллоквиум
6.	Тема 6. Методы контроля качества услуг и продукции	7	14-16	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
7.	Тема 7. Организация контроля качества гостиничных услуг	7	17-18	подготовка к контрольной точке	6	контрольная точка
	Итого				54	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса "Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг " предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания.

Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др.

В свою очередь формирование компетентностного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.

устный опрос , примерные вопросы:

На основе проработки учебного материала и учебной литературы дайте развернутые ответы на следующие вопросы: 1. Перечислите уровни, на которых может осуществляться стандартизация. 2. Что является объектом стандартизации в туризме?

### Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.

устный опрос , примерные вопросы:

Проработать учебный материал и учебную литературу по истории развития стандартизации в России

### Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.

контрольная точка , примерные вопросы:

Написать реферат на тему: Анализ положений закона РФ ?О техническом регулировании?.

### Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.

реферат , примерные темы:

Выбрать правильный ответ: 1. NIST по своему статусу: а) коммерческая организация; б) неправительственная коммерческая организация; в) акционерное общество. 2. Финансирование деятельности BSI осуществляется: а) правительством; б) за счет доходов коммерческой деятельности; в) правительством частично, но в основном доходами от собственной деятельности. 3. Национальные промышленные стандарты Японии носят характер: а) обязательный; б) добровольный.

### Тема 5. Стандартизация гостиничных услуг.

коллоквиум , примерные вопросы:

Выбрать правильный ответ: 1. Задачу по стандартизации услуг составляют: а) установление требований к персоналу и условиям обслуживания; б) разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг; в) деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала; г) все перечисленное 2. Расшифруйте следующую аббревиатуру: ИСО, ТК, ОКУН

### **Тема 6. Методы контроля качества услуг и продукции**

устный опрос , примерные вопросы:

Общая характеристика методов сбора данных применительно к гостиничному хозяйству.

### **Тема 7. Организация контроля качества гостиничных услуг**

контрольная точка , примерные вопросы:

Анализ качества гостиничных услуг на примере конкретного предприятия

### **Тема . Итоговая форма контроля**

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету:

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Общие и более узкие цели стандартизации.
3. На каких уровнях осуществляется стандартизация?
4. Объекты и основные задачи стандартизации.
5. Принципы стандартизации.
6. Методы, используемые в стандартизации.
7. Исторические основы развития стандартизации в России.
8. Нормативные документы по стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации в РФ.
10. Применение нормативных документов и характер их требований.
11. Государственные стандарты Российской Федерации. Обязательные требования к объекту стандартизации в сфере туризма.
12. Основные принципы и цели технического регулирования.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Виды стандартов.
15. Основополагающие стандарты в туристской индустрии.
16. Органы и службы по стандартизации.
17. Функции Госстандарта России.
18. Технические комитеты по стандартизации и их основные функции.
19. Порядок разработки стандартов.
20. Понятие и социальное значение услуг.
21. Туристские услуги и их структура.
22. Виды туров.
23. Гостиничные услуги и их стандартизация.
24. Классификация средств размещения.
25. Этапы классификации средств размещения.
26. Международные организации, разрабатывающие стандарты.

### **7.1. Основная литература:**

Метрология, стандартизация, сертификация, Аристов, Александр Иванович;Приходько, В. М.;Сергеев, И. Д.;Фатюхин, Д. С., 2012г.



Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 253 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-084-7, 1500 экз.<http://znanium.com/bookread.php?book=204457>

Метрология, стандартизация, сертификация: Учебник / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. - 416 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0293-6, 1000 экз.

<http://www.znanium.com/bookread.php?book=356899>

Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности: Учебник / С.А. Любомудров, А.А. Смирнов, С.Б. Тарасов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 206 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005246-5, 300 экз.

<http://www.znanium.com/bookread.php?book=278949>

Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / А.И. Аристов, В.М. Приходько и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369646>

## **7.2. Дополнительная литература:**

Метрология, стандартизация и сертификация, Хрусталёва, Зоя Абдулвагаповна, 2011г.

Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия, Камардин, Николай Борисович;Суркова, Инна Юрьевна, 2013г.

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

International Organization for Standardization.. - <http://www.iso.org/iso/home.html>

База нормативно-технической документации . - <http://www.wgost.ru/gost.html>

Библиотека ГОСТов. - <http://libgost.ru/>

ВНИИКИ. - <http://www.vniiki.ru/default.aspx>

Госстандарт России. - <http://www.gost.ru/wps/portal/>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Для обеспечения дисциплины вуз должен располагать специализированными кабинетами. Помещение кабинета/лаборатории должно быть оснащено необходимой учебной и учебно-методической литературой, оборудованием (мультимедийным компьютером, мультимедиапроектором, экраном на штативе), а также демонстрационными материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность

Автор(ы):

Фахрутдинова Л.Р. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.