

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра современного туризма и гостеприимства

***СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА  
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ***

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность Гостиничная деятельность  
Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения *(очная)*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

*Название дисциплины (модуля)* Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг  
*Рабочая программа дисциплины (модуля)*  
Составитель(и):  
*к.и.н., доцент, Н.Г.Можяева*

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 1 от 30.08.2020 г.

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка**

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (*модулю*), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

### **2. Структура дисциплины (*модуля*)**

### **3. Содержание дисциплины (*модуля*)**

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

### **9. Методические материалы**

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля) *Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг*

Цель дисциплины (модуля) - подготовить студента для осуществления в основной деятельности, соответствующих профессиональных компетенций по курсу.

Задачи дисциплины (модуля) :

- приобретение навыков, необходимых для управления персоналом в средствах размещения;
- изучение особенностей взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в избранной профессиональной сфере;
- выявление способности контролировать качество услуг и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
ПКУ -1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКУ-1.1      Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знать: Принципы государственного регулирования сферы гостеприимства. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства. Категории и основные виды стандарты в России. Уметь: Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства Применять различные виды стандартов на практике. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства. Владеть Основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства. Знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства. Специфику

		стандартизации и сертификации гостиничной деятельности
--	--	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» Б1.В.ДВ.12.02 и относится к вариативной части дисциплин по выбору учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Сервисная деятельность, Технологии организации гостиничного дела, Маркетинг в индустрии гостеприимства

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Обеспечение безопасности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, Проектирование гостиничной деятельности

### 2. Структура дисциплины (модуля)

#### Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е 152 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 56 ч., самостоятельная работа обучающихся 96 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Се м е ст р	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Пр оме жу т очн ая атт ест аци я	С а м о с то я т е л ь- на я ра бо та	
			Лек ции	Се ми нар	Прак тиче ские занят ия	Лабо ратор ные занят ия			
1	Раздел 1 Международная, региональная и национальная системы стандартизации	7	4	8				20	доклад-презентация

	Раздел 2								<i>доклад-презентация</i>
<b>2</b>	Сертификация систем менеджмента качества	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>8</b>				<b>26</b>	<i>доклад-презентация</i>
<b>3</b>	Классификация и сертификация средств размещения	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>10</b>				<b>26</b>	<i>доклад-презентация</i>
<b>4</b>	Стандартизация гостиничных услуг (основных и дополнительных)	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>				<b>24</b>	<i>доклад-презентация</i>
	<i>Зачёт</i>			<i>n</i>	<i>n</i>	<i>n</i>		<i>n</i>	<i>итоговая доклад-презентация</i>
	<b>итого:</b>		<b>20</b>	<b>36</b>				<b>96</b>	

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Международная, региональная и национальная системы стандартизации	Мировой опыт стандартизации и сертификации. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO). Региональные системы стандартизации в Европе. Межправительственная система стандартизации. Межгосударственный стандарт. Нормативные документы по стандартизации в Российской Федерации. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Национальные органы и службы по стандартизации. Классификация стандартов.
2	Сертификация систем менеджмента качества	Правовое регулирование системы сертификации в Российской Федерации. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании». Нормативные правовые документы по сертификации системы менеджмента качества. Госты ИСО. ГОСТы России. Технология проведения сертификации системы менеджмента качества в Российской Федерации. Документальное оформление..
3	Классификация и сертификация средств размещения	Система классификации гостиниц в странах мира. Система классификации гостиниц в РФ. Технология проведения классификации. Документальное оформление. Документы, подтверждающие «звезды» гостиниц и классификацию других средств размещения
4	Стандартизация гостиничных услуг (основных и дополнительных)	Стандарты качества (критерии оценки) гостиничных услуг. ГОСТы на гостиничные услуги (основные и дополнительные).

### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Международная, региональная и национальная системы стандартизации	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

2	Сертификация систем менеджмента качества	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Классификация и сертификация средств размещения	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Стандартизация гостиничных услуг (основных и дополнительных)	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

## 5 Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-2)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 3-4)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов
<b>Итого за семестр (дисциплину) зачёт</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:



100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине *(модулю)*

**Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию.**

1. Вопросы сертификации в законе РФ «О защите прав потребителей»
2. Вопросы сертификации в законе РФ «О техническом регулировании».
3. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации услуг средств размещения.
4. Организация и проведение добровольной сертификации.
5. Участники добровольной сертификации.
6. Участники обязательной сертификации.
7. Документальное оформление работ в области сертификации.
8. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации.
9. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы, нормативное регулирование.
10. Международные организации по стандартизации.
11. Региональные организации по стандартизации в Европе.
12. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации СНГ (МГС СНГ)
13. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации
14. Государственные стандарты в сфере индустрии гостеприимства.
15. Межгосударственные стандарты в сфере индустрии гостеприимства.

**Примерные задания для выполнения контрольной работы**

### **1. Дайте письменные ответы на следующие вопросы:**

1. Понятие о техническом регулировании, технический регламент, структура, порядок применения.
2. Основные цели, задачи Закона РФ «О защите прав потребителей».
3. Правила предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, бытового обслуживания, транспортных перевозок пассажиров

### **2. Выполните практическое задание:**

Задание 1. Назовите государственные стандарты в сфере сервисного обслуживания, классификации гостиниц, обеспечения безопасности пассажирских перевозок.

Задание 2. Как разрабатываются Положения о порядке предоставления и аннулирования лицензий на осуществление деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха на территории национальных парков, предоставления в аренду земельных

участков, природных объектов, зданий, сооружений на территориях национальных парков для осуществления деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха?

Задание 3. В чем сущность и назначение государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов?

Задание 4. Как работает система штрафов, налагаемых на исполнителей некачественных услуг?

### **3. Письменно ответьте на предлагаемые вопросы**

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Анализ документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
12. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### **Источники**

#### **Основные**

Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» ( в ред. 2017 года). (Электронный ресурс)

Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» /СЗ РФ.1996 .№49.Ст.5491.

Российская Федерация. Законы. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» /СЗ РФ.1996.№3. Ст.140.

Российская Федерация. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» \ СЗ РФ. 1997, № 18. ст.2153. (в ред. 2016 г.)

Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации: части первая, вторая, четвертая /СЗРФ. 1994. № 32. Ст. 3301; СЗ РФ. 1996. М 5, Ст. 410; СЗ РФ, 2001. № 49. Ст. 4552; СЗ РФ 2006. № 52 (ч. 1). Ст. 5496

Российская Федерация. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

## Литература

### Основная

Можаева Н. Г., Камшечко М.В. Гостиничная индустрия. [Электронный ресурс] : Учебное пособие на русском и английском языках- Москва: Издатель Воробьев А.В., 2019. - 92 с.- ISBN 978-5- 93883-393-7.

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-00091-567-7 (ФОРУМ)

### Дополнительная

Можаева Н. Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс] : Учебное пособие. Практикум. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 120 с. (среднее профессиональное образование)- ISBN 978-5-91134-828-1 (ФОРУМ).

Международные нормативные и методические документы:

ИСО 9000: 2000 система менеджмента качества. Основные положения и словарь.  
ИСО 9004: 2000 (R) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  
Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

Министерство культуры Российской Федерации. Официальный сайт.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://mkrf.ru/>

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press

	ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

### Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное

10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с

использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских занятий.**

Тема 1(8 ч.) Международная, региональная и национальная системы стандартизации .

Вопросы для обсуждения:

1. Мировой опыт стандартизации и сертификации.
2. Международные организации по стандартизации .
3. Региональные системы стандартизации.
4. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации .

Список литературы:

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. . Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

Тема 2. (8 ч.) Сертификация систем менеджмента качества

Вопросы для обсуждения.

1. Законодательные акты по сертификации систем менеджмента качества
2. Нормативные правовые акты по сертификации систем менеджмента качества.

Список литературы



Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. . Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

Тема 3. (10 ч.). Классификация и сертификация средств размещения  
Вопросы для обсуждения.

1. Классификация средств размещения в мире.
2. Классификация средств размещения в России.
3. Вопросы сертификации средств размещения в России.

Список литературы

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. . Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

Тема 4 (8 ч.). *Стандартизация гостиничных услуг (основных и дополнительных)*  
Вопросы для обсуждения.

1. Основные гостиничные услуги.
2. Дополнительные услуги средств размещения.

Список литературы

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. . Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

## 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы оформляются в соответствии с нормативными документами РГГУ.

## 9.3. Иные материалы

### Требования к докладам

При подготовке доклада по теме семинара необходимо прочитать <sup>2-3</sup> монографии или статей, и на основании полученной информации написать выступление. Также необходимо знать, кто автор работ, которые Вы использовали при написании доклада. Студент должен знать термины и понятия, используемые в своем выступлении, и быть готовым ответить на вопросы аудитории по теме доклада.

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» Б1.В.ДВ.12.02 и относится к вариативной части дисциплин по выбору учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины (*модуля*): подготовить студента для осуществления в основной деятельности, соответствующих профессиональных компетенций по курсу..

Задачи :

- приобретение навыков, необходимых для управления персоналом в средствах размещения;
- изучение особенностей взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в избранной профессиональной сфере;
- выявление способности контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

**Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:**

**ПКУ -1** Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

**ПКУ-1.1** Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**Знать:** Принципы государственного регулирования сферы гостеприимства. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы гостеприимства. Категории и основные виды стандарты в России.

**Уметь:** Анализировать законодательство, регулирующие процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства Применять различные виды стандартов на практике. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства.

**Владеть** Основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства. Знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства. Специфику стандартизации и сертификации гостиничной деятельности

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме промежуточной аттестации - **зачета в 7 семестре**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **4 зачетных единицы, 152 часа**

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№ 1 от 30.08.2020

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины  
по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*  
на 2020/2021 учебный год

1. В п 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины  
Список источников и литературы вносятся следующие изменения:

Дополнен список литературы

*Составитель* Н.Г.Можаева