

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Институт экономики и предпринимательства**

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол от  
«31» мая 2023 г. № 6

**Рабочая программа дисциплины  
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**Специальность среднего профессионального образования**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация выпускника**

**Специалист по туризму и гостеприимству**

**Форма обучения**

**очная**

**2023**

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Автор:

д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма

М.В. Ефремова

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии №3 от 18.04.2023 г.

Председатель методической комиссии

Института экономики и предпринимательства к.э.н., доцент Макарова С.Д.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входит в общепрофессиональные дисциплины профессионального цикла.

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

Полученные знания и умения направлены на формирование общих и профессиональных компетенций:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 2.4	<ul style="list-style-type: none"><li>- разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы приема и размещения;</li><li>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы приема и размещения;</li><li>- разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li><li>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li><li>- разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li><li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li><li>- разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li><li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- государственные стандарты, содержащие требования к гостиницам и иным средствам размещения;</li><li>- операционные процедуры службы приема и размещения;</li><li>- сервисные стандарты администратора.</li><li>- операционные процедуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li><li>- сервисные стандарты housekeeping;</li></ul>

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем учебной дисциплины</b>	68
в том числе:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	34
<b>Промежуточная аттестация в виде итоговой оценки</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Качество услуг			
Тема 1.1. Свойства и показатели качества услуг	Содержание учебного материала		2
	1.	Основные категории качества услуг.	
	2.	Контроль и управление качеством.	
	3.	Номенклатура показателей качества услуг.	
	4.	Потребительские свойства услуг	
<u>Практические занятия</u> Изучение номенклатуры показателей качества и требований к качеству услуг		2	
Тема 1.2. Требования к качеству услуг	Содержание учебного материала		4
	1.	Общие требования.	
	2.	Требования безопасности	
	3.	Требования к информации	
	<u>Практические занятия</u> Изучение общих требований к услугам. Изучение требований безопасности. Изучение требований к информации		4
Тема 1.3. Изучение зарубежного опыта по управлению качеством услуг	Содержание учебного материала		4
	1.	Управление качеством в Японии.	
	2.	Управление качеством в США.	
	3.	Управление качеством в Европе.	
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u> Подготовка доклада		4
Раздел 2. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг			
Тема 2.1. Основы стандартизации	Содержание учебного материала		2
	1	Основные категории, роль и значение стандартизации. Цели и принципы стандартизации. Национальный орган по стандартизации. Службы стандартизации РФ. История стандартизации	
	Содержание учебного материала		2

Тема 2.2. Документы по стандартизации	1	Виды документов по стандартизации.	
	2	Документы национальной системы стандартизации.	
	3	Виды стандартов.	
	<u>Практические занятия</u> Изучение документов по стандартизации		2
Тема 2.3. Виды стандартов	Содержание учебного материала		4
	1	Государственные стандарты.	
	2	Корпоративные стандарты.	
	<u>Практические занятия</u> 1. Изучение государственных стандартов РФ, регламентирующих гостиничную деятельность. 2. Изучение корпоративных стандартов. 3. Роль корпоративных стандартов в сетевых гостиницах. 4. Изучение документов по стандартизации, регламентирующих работу службы питания.		4
Раздел 3. Контроль качества услуг			
Тема 3.1. Основы сертификации	Содержание учебного материала		4
	1	Основные понятия сертификации и подтверждения соответствия.	
	2	Обязательное подтверждения соответствия.	
	3	Добровольное подтверждения соответствия.	
	4	Декларирование соответствия	
	<u>Практические занятия</u> 1.Порядок проведения сертификации в гостинице. 2.Сертификация в службе питания гостиницы.		4
Тема 3.2. Требования к качеству средств размещения	Содержание учебного материала		4
	1	Общие требования к средствам размещения.	
	2	Требования к малым гостиницам.	
	3	Требования к санаториям и пансионатам.	
	4	требования к хостелам.	
	5	Требования к индивидуальным средствам размещения.	
	6	Требования специализированным средствам размещения	
	<u>Практические занятия</u> Изучение требований к средствам размещения для самопроверки.		4

<b>Тема 3.3. Классификация гостиниц на категории</b>	Содержание учебного материала		2	
	1	Категории классификации гостиниц в РФ.		
	2	Нормативно-правовая база классификации.		
	3	Классификация гостиниц за рубежом.		
	<u>Практические занятия</u> Категории гостиниц		2	
<b>Тема 3.4. Порядок проведения классификации средств размещения</b>	Содержание учебного материала		4	
	1	Объекты классификации.		
	2	Порядок проведения классификации.		
	3	Порядок проведения экспертной оценки.		
	<u>Практические занятия</u> Решение задач по определению категорий гостиниц - работа вопросами для самопроверки.		4	
	Содержание учебного материала		2	
<b>Тема 3.5. Требования к гостиницам при классификации</b>		Требования к материально-технической базе гостиниц. Требования к номерному фонду. Требования к персоналу		
	<u>Практические занятия</u> Требования к материально-технической базе гостиниц. Требования к номерному фонду. Требования к персоналу			4
				68



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены специальные помещения:

Кабинет «Стандартизации», оснащенный оборудованием:

- учебные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- интерактивная доска (учебная доска),
- технические средства обучения:
- персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Основные источники:**

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3.
2. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
4. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
5. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
6. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
7. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
8. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
9. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
10. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
11. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
12. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
13. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
14. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b> государственные стандарты, содержащие требования к гостиницам и иным средствам размещения; операционные процедуры службы приема и размещения; сервисные стандарты администратора;	Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов	Тестирование Устный опрос

операционные процедуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; сервисные стандарты housekeeping		
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы приема и размещения; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы приема и размещения; разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Оценка процесса Оценка результатов  Экспертная оценка выполнения ситуационных задач	Оценка результатов выполнения практической работы