

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(Наименование института)



СВЕРЖДАЮ:

Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

В СФЕРЕ ГОСТЕПРИМСТВА

(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

43.03.03. «Гостиничное дело»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир  
2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества в сфере гостеприимства» является освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства, и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории управления качеством в управление гостиничными предприятиями.

Задачи:

- систематизация и углубление базовых знаний о роли стандартизации и сертификации в системе технического регулирования;
- формирование представлений о национальной системе стандартизации и сертификации;
- повышение уровня знаний национальной стандартизации в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта;
- воспитание ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
- умение принимать управленческие решения, выбор вариантов развития, определение стратегических приоритетов для гостиничного предприятия.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества в сфере гостеприимства» относится к обязательной части учебного плана программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело»

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ОПК – 3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК – 3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</li> <li>- технологии обеспечения качества оказания туристских услуг</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечивать стандарты качества процессов оказания услуг сферы гостеприимства и общественного питания</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности и сферах общественного питания.</li> </ul>	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

+

	<p>ОПК – 3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, сущность и особенности качества услуг и работ, их контроля; - количественные и качественные параметры оценки качества услуг;</li> <li>- методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные и количественные показатели).</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять знания в области отечественными и международными стандартизации гостиничных услуг и контроля.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками, методиками контроля качества предоставления услуг и работ;</li> <li>- иметь навык анализа и синтеза информации в области стандартизации и сертификации на основе российского и зарубежного опыта;</li> <li>- навыками обработки статистических данных по измеренным показателям качества;</li> <li>- навыками применения инструментов контроля качества национальных и международных стандартов.</li> </ul>	<p>Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание</p>
<p>ОПК – 6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК – 6.1 Осуществляет поиск и обосновано применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные положения нормативно-правовой документации для осуществления профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать нормативно-правовую базу сферы гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знаниями для осуществления профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание</p>

<p>ПК-7 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие средств размещения системе классификации гостиниц.</p>	<p>ПК-7.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p>	<p><i>Знать:</i> – основные требования, предъявляемые к стандартам относящиеся к деятельности гостиниц</p> <p><i>Уметь:</i> - определять факторы необходимые для применения корпоративных стандартов в регламенте процессов обслуживания потребителей в гостиница и иных средствах размещения</p> <p><i>Владеть:</i> - инструментами контроля и анализа необходимыми при разработке корпоративных стандартов в процессе обслуживания потребителей в гостиница и иных средствах размещения</p>	<p>Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание</p>
---	--	---	--

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Понятие стандартизации. Основные цели и принципы стандартизации	7	1	2	2			6	
2	Понятие и основные принципы технического регулирования	7	2	2	2		2	6	
3	Структура национальной системы стандартизации	7	3	2	2		4	6	
4	Виды стандартов. Пользователи стандарта.	7	4	2	2		2	6	
5	Основные международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК)	7	5	2	2		2	6	
6	Основные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТ-СИ)	7	6	2	2		2	7	Рейтинг-контроль №1
7	Формы оценки качества гостиничных услуг.	7	7	2	2		2	6	
8	Методы оценки качества гостиничных услуг.	7	8	2	2		2	6	
9	Стандарты гостиничного предприятия: основные понятия	7	9	2	2		2	6	
10	Безопасность гостиничного продукта. Основные положения.	7	10	2	2		2	7	
11	Национальные стандарты гостиничной индустрии	7	11	2	2		1	6	Рейтинг-контроль №2
12	Система подтверждения соответствия в гостиничном предприятии.	7	12	2	2		2	7	
13	Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	7	13	2	2		2	7	
14	Контроль качества и безопасности и обслуживания в гостинице.	7	14	2	2		1	7	
15	Оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	7	15	2	2		1	7	
16	Стандарты и контроль за их выполнением на предприятиях питания гостиницы.	7	16	2	2			7	
17	Достоверность и полнота информации об услугах в гостиничном предприятии.	7	17	2	2			7	
18	Ответственность исполнителей за качество услуг гостиничного предприятия.	7	18	2	2			7	Рейтинг-контроль №3
Всего за 7 семестр:				36	36		27	117	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				36	36		27	117	Экзамен (27)

**Тематический план  
форма обучения заочная (3 г 6 м)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Понятие стандартизации. Основные цели и принципы стандартизации	6						10	
2	Понятие и основные принципы технического регулирования	6						10	
3	Структура национальной системы стандартизации	6						10	
4	Виды стандартов. Пользователи стандарта.	6						10	
5	Основные международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК)	6						10	
6	Основные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТ-СИ)	6						10	Рейтинг-контроль №1
7	Формы оценки качества гостиничных услуг.	6		2			2	10	
8	Методы оценки качества гостиничных услуг.	6		2	2		2	10	
9	Стандарты гостиничного предприятия: основные понятия	6						10	
10	Безопасность гостиничного продукта. Основные положения.	6						10	
11	Национальные стандарты гостиничной индустрии	6						10	Рейтинг-контроль №2
12	Система подтверждения соответствия в гостиничном предприятии.	6						10	
13	Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	6						10	
14	Контроль качества и безопасности и обслуживания в гостинице.	6						10	
15	Оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	6			2		2	10	
16	Стандарты и контроль за их выполнением на предприятиях питания гостиницы.	6						10	
17	Достоверность и полнота информации об услугах в гостиничном предприятии.	6			2		2	10	
18	Ответственность исполнителей за качество услуг гостиничного предприятия.	6						9	Рейтинг-контроль №3
Всего за 6 семестр:				4	6		8	179	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КИ/КР									
Итого по дисциплине				4	6		8	179	Экзамен (27)

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### **Тема 1 Понятие стандартизации. Основные цели и принципы стандартизации**

Общие понятие о стандартизации. Установление требований к техническому уровню и качеству продукции и услуг. Применение стандартов гостинице - общие принципы.

### **Тема 2 Понятие и основные принципы технического регулирования**

Правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования. Основные принципы технического регулирования в России.

### **Тема 3 Структура национальной системы стандартизации**

Организация и разработка национальных стандартов, согласование, организация экспертизы национальных стандартов, в том числе представленных субъектами хозяйственной деятельности. Структура технического комитета по стандартизации.

### **Тема 4 Виды стандартов. Пользователи стандарта.**

Обязательные требования к качеству продукции, работ и услуг, обеспечивающие безопасность для жизни, здоровья и имущества человека, охрану окружающей среды, обязательные требования техники безопасности и производственной санитарии. Обязательные требования по совместимости и взаимозаменяемости продукции. Обязательные методы контроля (измерения, испытания, анализа).

### **Тема 5 Основные международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК)**

Международная организация по стандартизации (ИСО), Международная электротехническая комиссия (МЭК) и Международный союз электросвязи (МСЭ). Структура и руководящие органы. Генеральная ассамблея. Совет ИСО.

### **Тема 6 Основные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ)**

Общеввропейские организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ). Межскандинавская организация по стандартизации (ИНСТА). Международная ассоциация стран Юго-Восточной Азии (АСЕАН). Панамериканский комитет стандартов (КОПАНТ). Стандартизация в Содружестве Независимых Государств (СНГ). Европейский комитет по стандартизации (СЕН).

### **Тема 7 Формы оценки качества гостиничных услуг.**

Выбор типологии элементов обслуживания определяет конструкцию соответствующей этой типологии модели восприятия и оценки гостем качества получаемого обслуживания. Наличие такой модели дает возможность прогнозировать оценку качества вновь создаваемых продуктов гостеприимства, попарно сопоставлять оценки качества обслуживания различными заинтересованными сторонами, например гостем и персоналом, гостем и руководством, руководством и персоналом. Тем самым осуществляется оценка близости функций качества заинтересованных сторон.

### **Тема 8 Методы оценки качества гостиничных услуг.**

Метод экспертных оценок, который предполагает обращение к команде экспертов — людей, наиболее компетентных по исследуемым вопросам. При проведении такого исследования отобранные эксперты, пользующиеся доверием, заполняют исследовательское письмо. Необходимо отметить, что обращение к экспертам для определения уровня качества обслуживания является абсолютной нормой для зарубежных гостиниц. Например, в международных гостиничных корпорациях существуют так называемые контролеры качественного обслуживания, которые, вооружившись листами контроля, оценивают данный гостиничный комплекс с точки зрения профессионала.

### **Тема 9 Стандарты гостиничного предприятия: основные понятия**

Понятие стандарта и виды стандартов. Значение стандартов для предприятий сферы гостеприимства.

### **Тема 10 Безопасность гостиничного продукта. Основные положения.**

Функции службы безопасности в гостинице. Принципы осуществления видеонаблюдения в гостинице. Правила противопожарного режима. Паспорт безопасности гостиниц и иных средств размещения. Мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц. Порядок информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы.

### **Тема 11 Национальные стандарты гостиничной индустрии**

Действующий комплекс национальных стандартов, определяющих систему стандартизации РФ. Соблюдение требований этих стандартов. Повышение качества услуг средств размещения.

### **Тема 12 Система подтверждения соответствия в гостиничном предприятии.**

Требования конкретной нормативной документации. Схемы, применяемые при сертификации. Процедура подтверждения соответствия. Организационно-методические документы по сертификации.

### **Тема 13 Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.**

Оценка качества услуги (предмета, процесса оказания услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям. Эффективная система оценки.

### **Тема 14 Контроль качества и безопасности и обслуживания в гостинице.**

Эффективная система контроля качества и безопасности в гостиничном предприятии. Преимущества комплексных систем безопасности. Оценка экспертов.

### **Тема 15 Оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.**

Американская модель гостиничной интернационализации. Международное объединение «The Leading Hotels of the World».

### **Тема 16 Стандарты и контроль за их выполнением на предприятиях питания гостиницы.**

Технология внедрения стандартов на предприятиях питания гостиницы. Информирование персонала. Создание рабочих групп по разработке стандартов. Апробация утвержденных стандартов. Организация контроля.

### **Тема 17 Достоверность и полнота информации об услугах в гостиничном предприятии.**

Основная услуга гостиничного предприятия и способы ее продвижения. Система мер позволяющая донести информацию до потребителя дополнительных гостиничных услуг.

### **Тема 18 Ответственность исполнителей за качество услуг гостиничного предприятия.**

Закон о защите прав потребителей. Права и защита прав потребителей гостиничных услуг. Федеральный государственный надзор в области прав потребителей в сфере гостеприимства.

## **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

### **Тема 1 Понятие стандартизации. Основные цели и принципы стандартизации**

Применение стандартов гостинице – общие принципы – *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 2 Понятие и основные принципы технического регулирования**

Правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования. Основные принципы технического регулирования в России – *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*



### **Тема 3 Структура национальной системы стандартизации**

Организация и разработка национальных стандартов, согласование, организация экспертизы национальных стандартов, в том числе представленных субъектами хозяйственной деятельности. Структура технического комитета по стандартизации - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 4 Виды стандартов. Пользователи стандарта.**

Обязательные требования к качеству продукции, работ и услуг, обеспечивающие безопасность для жизни, здоровья и имущества человека, охрану окружающей среды, обязательные требования техники безопасности и производственной санитарии. Обязательные требования по совместимости и взаимозаменяемости продукции. Обязательные методы контроля (измерения, испытания, анализа) - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 5 Основные международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК)**

Международная организация по стандартизации (ИСО), Международная электротехническая комиссия (МЭК) и Международный союз электросвязи (МСЭ). Структура и руководящие органы. Генеральная ассамблея. Совет ИСО - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 6 Основные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ)**

Общеввропейские организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ). Межскандинавская организация по стандартизации (ИНСТА). Международная ассоциация стран Юго-Восточной Азии (АСЕАН). Панамериканский комитет стандартов (КОПАНТ). Стандартизация в Содружестве Независимых Государств (СНГ). Европейский комитет по стандартизации (СЕН) - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 7 Формы оценки качества гостиничных услуг.**

Выбор типологии элементов обслуживания определяет конструкцию соответствующей этой типологии модели восприятия и оценки гостем качества получаемого обслуживания. Наличие такой модели дает возможность прогнозировать оценку качества вновь создаваемых продуктов гостеприимства, попарно сопоставлять оценки качества обслуживания различными заинтересованными сторонами, например гостем и персоналом, гостем и руководством, руководством и персоналом. Тем самым осуществляется оценка близости функций качества заинтересованных сторон - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 8 Методы оценки качества гостиничных услуг.**

Метод экспертных оценок, который предполагает обращение к команде экспертов — людей, наиболее компетентных по исследуемым вопросам. При проведении такого исследования отобранные эксперты, пользующиеся доверием, заполняют исследовательское письмо. Необходимо отметить, что обращение к экспертам для определения уровня качества обслуживания является абсолютной нормой для зарубежных гостиниц. Например, в международных гостиничных корпорациях существуют так называемые контролеры качественного обслуживания, которые, вооружившись листами контроля, оценивают данный гостиничный комплекс с точки зрения профессионала - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 9 Стандарты гостиничного предприятия: основные понятия**

Понятие стандарта и виды стандартов. Значение стандартов для предприятий сферы гостеприимства - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 10 Безопасность гостиничного продукта. Основные положения.**

Функции службы безопасности в гостинице. Принципы осуществления видеонаблюдения в гостинице. Правила противопожарного режима. Паспорт безопасности гостиниц и иных средств размещения. Мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц. Порядок информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 11 Национальные стандарты гостиничной индустрии**

Действующий комплекс национальных стандартов, определяющих систему стандартизации РФ. Соблюдение требований этих стандартов. Повышение качества услуг средств размещения - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 12 Система подтверждения соответствия в гостиничном предприятии.**

Требования конкретной нормативной документации. Схемы, применяемые при сертификации. Процедура подтверждения соответствия. Организационно-методические документы по сертификации - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 13 Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.**

Оценка качества услуги (предмета, процесса оказания услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям. Эффективная система оценки - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 14 Контроль качества и безопасности и обслуживания в гостинице.**

Эффективная система контроля качества и безопасности в гостиничном предприятии. Преимущества комплексных систем безопасности. Оценка экспертов - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 15 Оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.**

Американская модель гостиничной интернационализации. Международное объединение «The Leading Hotels of the World» - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 16 Стандарты и контроль за их выполнением на предприятиях питания гостиницы.**

Технология внедрения стандартов на предприятиях питания гостиницы. Информирование персонала. Создание рабочих групп по разработке стандартов. Аprobация утвержденных стандартов. Организация контроля - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 17 Достоверность и полнота информации об услугах в гостиничном предприятии.**

Основная услуга гостиничного предприятия и способы ее продвижения. Система мер позволяющая донести информацию до потребителя дополнительных гостиничных услуг - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

### **Тема 18 Ответственность исполнителей за качество услуг гостиничного предприятия.**

Закон о защите прав потребителей. Права и защита прав потребителей гостиничных услуг. Федеральный государственный надзор в области прав потребителей в сфере гостеприимства - *анализ ситуаций, групповая дискуссия.*

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

**5.1. Текущий контроль успеваемости** проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **Тест к рейтинг-контролю № 1**

**1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производств и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг?**

- 1) техническое регулирование;
- 2) оценка соответствия;
- 3) стандартизация;
- 4) сертификация;

**2. В зависимости от требований к объектам стандартизации ... подразделяют на государственный, отраслевой и республиканский?**

- 1) норматив;
- 2) стандарт;
- 3) регламент;
- 4) эталон;

**3. \_\_\_\_\_ отечественной стандартизации обеспечивается периодической проверкой стандартов, внесением в них изменений, а также своевременным пересмотром или отменой стандартов?**

- 1) плановость;
- 2) перспективность;
- 3) динамичность;
- 4) надежность;

**4. \_\_\_\_\_ - рациональное сокращение видов, типов, и размеров изделий одинакового функционального назначения, а также узлов и деталей, входящих в изделие с целью ограниченного числа взаимозаменяемых узлов и деталей, позволяющих собрать новые изделия с добавлением определенного количества оригинальных элементов?**

- 1) типизация;
- 2) унификация;
- 3) специализация;
- 4) спецификация;

**5. Правовые основы стандартизации в России установлены Законом Российской Федерации \_\_\_\_\_ ?**

- 1) О стандартизации;
- 2) О техническом регулировании;
- 3) Об обеспечении единства измерений;
- 4) О измерении;

**6. Общероссийские классификаторы технико-экономической информации это - ...?**

- 1) правовой документ;
- 2) технический документ;
- 3) нормативный документ;
- 4) научный документ;

**7. \_\_\_\_\_ являются объектами авторского права?**

- 1) СТП;
- 2) ГОСТ;
- 3) ОСТ;
- 4) ОКС;

**8. Порядок разработки, принятия, введения в действие, применения и ведения общероссийских классификаторов технико-экономической информации устанавливает...?**

- 1) ГОСТ;
- 2) Госстандарт;
- 3) Постановление правительства;
- 4) Научный институт;

**9. в ... указывают сроки выполнения каждой стадии, включаемой в содержание работы в целом, содержание и структуру будущего стандарта, перечень требований к объекту стандартизации, список заинтересованных потенциальных потребителей этого стандарта?**

- 1) техническом регламенте;

- 2) техническом условии;
- 3) техническом задании;
- 4) техническом договоре;

10. \_\_\_\_\_ стандарта предусмотрена при прекращении выпуска продукции, которая производилась по данному нормативному документу?

- 1) разработка;
- 2) отмена;
- 3) пересмотр;
- 4) преостановление;

11. Чтобы иметь право \_\_\_\_\_ свою продукцию этим знаком, необходимо получить лицензию в территориальном органе Госстандарта России?

- 1) маркировать;
- 2) распространять;
- 3) импортировать;
- 4) экспортировать;

12. \_\_\_\_\_ предназначен для использования при построении каталогов, указателей, тематических выборочных перечней и автоматизированных баз данных нормативных документов?

- 1) ОСТ;
- 2) ОКС;
- 3) СПП;
- 4) ГОСТ;

13. Величина суммарного уменьшения затрат в народном хозяйстве страны в связи с применением конкретного стандарта на единицу стандартизуемой продукции - ....?

- 1) эффективность;
- 2) затраты;
- 3) экономия;
- 4) надежность;

14. Основной нормативно-технический документ по стандартизации?

- 1) Федеральный закон «О техническом регулировании»;
- 2) Стандарт;
- 3) Техусловие;
- 4) Федеральный закон «О стандартизации»;

15. \_\_\_\_\_ выпускают министерства, являющиеся головными по видам выпускаемой продукции?

- 1) РСТ;
- 2) ГОСТ;
- 3) ОСТ;
- 4) СПП;

16. \_\_\_\_\_ работ по стандартизации обеспечивается выпуском опережающих стандартов, которые будут оптимальные в будущем?

- 1) обязательность;
- 2) перспективность;
- 3) системность;
- 4) надежность;

17. \_\_\_\_\_ - свойство независимо изготовленных деталей, узлов и агрегатов обеспечивать беспрепятственную сборку машин и выполнять свое служебное назначение?

- 1) взаимозаменяемость;
- 2) агрегатирование;
- 3) унификация;
- 4) типизация;

**18. Исключительное право официального опубликования ГОСТов и ОКС имеет?**

- 1) Соответствующее Министерство;
- 2) Отраслевое ведомство;
- 3) Госстандарт РФ;
- 4) Правительство РФ;

**19. Государственный контроль и надзор за соблюдением субъектами хозяйственной деятельности обязательных требований государственных стандартов осуществляется на стадии?**

- 1) разработки и изготовления;
- 2) подготовки и реализации;
- 3) всего жизненного цикла ПРУ;
- 4) внедрения;

**20. Заявка на разработку стандарта подается в \_\_\_\_\_?**

- 1) Госстандарт;
- 2) Технический комитет;
- 3) НИИ метрологии РФ;
- 4) Правительство РФ;

*Тест к рейтинг-контролю № 2*

**1. На базе какого органа создан технический комитет по разработке государственных стандартов в сфере туризма**

- А) Министерство туризма РФ,
- Б) Департамент туризма при Минэкономразвития РФ,
- В) Государственный комитет по физической культуре, спорту и туризму

**2. Какой набор стандартов определяет требования к туристским услугам**

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,
- Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94
- В) ГОСТ Р 55699-2013, ГОСТ Р 52113-214, ГОСТ Р 5185-214

**3. Какой набор стандартов определяет требования к услугам средств размещения**

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,
- Б) ГОСТ 28681 4, ГОСТ Р 51185-98,
- В) ГОСТ Р 56184-214, ГОСТ Р 54599-2011, ГОСТ Р 53423-2009

**4. В каком стандарте дана классификация средств размещения**

- А) ГОСТ Р 51185-98,
- Б) ГОСТ 28681 4,
- В) ГОСТ Р 50690-2000

**5. В каком стандарте определены требования к информации, предоставляемой туристу о туристском путешествии**

- А) ГОСТ Р 51185-98, Б) ГОСТ Р 50644-94, В) ГОСТ Р 50690-2000 19

**6. В каком стандарте определены требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов**

- А) ГОСТ Р 50681-94,
- Б) ГОСТ Р 50644-94,
- В) ГОСТ Р 50690-2000

**7. Какой документ является обязательным технологическим документом, оформляемым при проектировании услуги «туристское путешествие» согласно требованиям стандарта**

- А) паспорт трассы похода,
- Б) график загрузки туристского предприятия группами туристов,
- В) программа обслуживания туристов

**8. Какую из перечисленных ниже можно считать целью проведения добровольной сертификации услуг**

- А) повышение конкурентоспособности услуг,

- Б) контроль за деятельностью предприятий
- В) снижение стоимости услуг

**9. Какие услуги подлежат обязательной сертификации в РФ в настоящее время**

- А) только экскурсионные услуги,
- Б) услуги общественного питания, туристские и экскурсионные услуги,
- В) услуги средств размещения и услуги общественного питания,
- Г) услуги находятся в сфере добровольного подтверждения соответствия

**10. Может ли наличие сертификата соответствия являться обязательным условием работы предприятия сферы услуг**

- А) нет, не может, так как это противоречит законодательству РФ,
- Б) может, если это определено в других нормативных актах РФ, регулирующих данный вид деятельности
- В) это зависит от решения органа по сертификации.

**11. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации**

- А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации,
- Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной,
- В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации

**12. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ**

- А) только обязательная сертификация,
- Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация,
- В) лицензирование и обязательная сертификация

**13. В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы туризма и гостеприимства**

- А) только в форме добровольной сертификации,
- Б) в форме обязательной или добровольной сертификации в зависимости от вида услуг,
- В) в форме добровольной сертификации или декларирования соответствия

**14. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»**

- А) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов,
- Б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия,
- В) установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам

**15. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000**

- А) процессы производства продукции,
- Б) требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности,
- В) требования к оказанию услуг и выполнению работ

**16. Каким образом применение стандартов ИСО серии 9000 в деятельности предприятий сферы услуг влияет на качество обслуживания?**

- А) применение этих стандартов не связано с качеством обслуживания,
- Б) применение этих стандартов задает количественные характеристики процесса обслуживания,
- В) применение этих стандартов позволяет оказывать услуги с показателями качества, соответствующими ожиданиям потребителей

**17. Как называется самая известная международная организация по стандартизации?**

- А) ИСО
- Б) ВТО
- В) ЮНЕСКО

**18. Какой из перечисленных ниже документов является классификатором видов экономической деятельности, применяемым в настоящее время в РФ?**

- А) ОКОНХ
- Б) ОКВЭД,
- В) ОКПО

**19. Какое из определений соответствует понятию «сертификация» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?**

- А) процедура постановки на учет,
- Б) выдача документов на услуги,
- В) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов положениям стандартов или условиям договоров

**20. Какое из определений соответствует понятию «знак соответствия» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?**

- А) знак, подтверждающий качество услуг
- Б) знак, служащий для определения принадлежности услуг
- В) обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

### *Тест к рейтинг-контролю № 3*

**1. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?**

- 1. Ориентации на жалобы клиентов.
- 2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
- 3. Периодических инспекционных проверок.

**2. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право**

- 1. На часть доходов других членов цепи.
- 2. На определенную ссуду для развития бизнеса.
- 3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

**3. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиничной/столовой/кабинета.**

- 1. Люкс.
- 2. Апартаменты.
- 3. Студио.

**4. Неполный санузел предполагает наличие:**

- а. Умывальника и унитаза.
- б. унитаза и душа.
- в. Только умывальника.

**5. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:**

- а. стандартизации,
- б. сертификации
- в. глобализации.

**6. Если в гостинице стоимость номера варьируется от 25 до 35 долларов, то к какой категории будет относиться эта гостиница?**

- а. бюджетной,
- б. экономичной,
- в. первоклассной

**7. Что НЕ учитывается при классификации гостиниц по уровню комфорта?**

- А. состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- Б. обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

В. наличие униформы у персонала.

**8. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:**

А. оказания услуг лечебно-профилактического характера,

Б. занятий гольфом,

В. ночных дискотек.

**9. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование, это:**

а. номер первой категории,

б. сюит

в. апартаменты.

**10. Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:**

а. бизнес-класс,

б. эконом-класс,

в. туристский класс.

**11. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?**

а. расположения отеля,

б. «звёздности» отеля,

в. квалификации персонала.

**12. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:**

а. оснащение мебелью и инвентарем,

б. здание и прилегающая территория,

в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

**13. Гостиница «Малахит», позиционирует себя на рынке гостиничных услуг, как:**

а. конгресс-отель;

б. отель эконом-класса;

в. туристская гостиница.

**14. Какая из представленных ниже гостиниц располагается в лесопарковой зоне?**

а. «Виктория»;

б. «Парк-сити»;

в. «Южный Урал»

**15. К какой из мировых гостиничных цепей относится отель расположенный на берегу р. Миасс в г. Челябинске?**

а. Marriot

б. Carlton Ritz

в. Hilton

**16. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?**

а. аренда;

б. управление по контракту;

в. управление по договору франчайзинга.

**17. завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. – это:**

а. расширенный завтрак

б. континентальный завтрак

в. английский завтрак

**18. Для какого вида сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала?**

а. русского;

б. французского;



в. немецкого.

**19. Пицца готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.**

а. русский;

б. немецкий;

в. американский.

**20. Уберите лишнее. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:**

а. коллективные

б. индивидуальные

в. смешанные.

**5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена.**

### Вопросы к экзамену

1. Техническое регулирование, закон о техническом регулировании
2. Цели и принципы технического регулирования
3. Цели принятия закона «О техническом регулировании»
4. Техническое регулирование таможенного Союза
5. Цели принятия технических регламентов
6. Структура и содержание технических регламентов
7. Документы в области технического регулирования
8. Цели и принципы стандартизации в Федеральном законе «О техническом регулировании»
9. Сущность стандартизации и сертификации
10. Функции стандартизации и сертификации
11. Задачи стандартизации и сертификации
12. Виды стандартов
13. Методы стандартизации
14. Национальная система стандартизации РФ и ее функции
15. Международные организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности)
16. Региональные (межгосударственные) организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности)
17. Международного сотрудничества в области стандартизации
18. История развития стандартизации
19. Документы в области стандартизации
20. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
21. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
22. ГОСТ Р 53423-2009(ИСО 18513:2003) Туристские услуги Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
23. ГОСТ Р ИСО 9001 - 2011 Системы менеджмента качества. Требования
24. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
25. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 28681.4-95)
26. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
27. Раскройте сущность категории «качество» с экономической точки зрения.
28. Какие показатели определяют качество услуги в туризме?
29. В чем состоят основные задачи и принципы управления качеством?

30. Что такое система менеджмента качества и для чего она нужна?
31. Этапы развития систем менеджмента качества
32. Раскройте сущность затрат на качество.
33. Особенности разработки систем менеджмента качества в сфере туризма
34. Принципы всеобщего управления качеством
35. Квалиметрия и ее роль в управлении качеством услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося предполагает:

#### А) Написание и защита реферата

Темы рефератов:

1. Роль стандартизации (сертификации) в обеспечении конкурентоспособности товаров
2. Нормативная основа систем качества индустрии гостеприимства.
3. Законодательная и нормативная база сертификации.
4. Роль правил метрологии в обеспечении безопасности и качества товаров (услуг).
5. Направления совершенствования стандартизации в России.
6. Направления совершенствования метрологии в России.
7. Направления совершенствования сертификации в России.
8. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе продукции.
9. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе услуг.
10. Роль стандартов ССБТ в обеспечении безопасности товаров и услуг.
11. Законодательная и нормативная основа стандартизации.
12. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе продукции.
13. Характеристика фонда международных стандартов по определенной группе продукции.
14. Методика обработки результатов измерений показателей качества продукции.
15. Факторы, влияющие на точность измерения показателей качества продукции.
16. Законодательная и нормативная основа метрологии.
17. Сравнительная характеристика добровольной и обязательной сертификации.
18. Сравнительная характеристика сертификатов соответствия и декларации соответствия.
19. Сравнительная характеристика схем сертификации.
20. Характеристика функций участников работ по сертификации.
21. Порядок сертификации определенной группы продукции.
22. Порядок сертификации определенной группы услуг.
23. Ответственность изготовителей за нарушение обязательных требований государственных стандартов.
24. Ответственность изготовителей и продавцов за нарушение правил метрологии.
25. Ответственность изготовителей и продавцов за нарушение правил сертификации.
26. Нормативная основа систем качества индустрии общественного питания.

#### Б) Составление глоссария

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
<b>Основная литература*</b>		
1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 412 с.	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/471505">https://urait.ru/bcode/471505</a>
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 172 с.	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/470280">https://urait.ru/bcode/470280</a>
3. Атрошенко, Ю. К. Метрология, стандартизация и сертификация. Сборник лабораторных и практических работ: учебное пособие для прикладного бакалавриата / Ю. К. Атрошенко, Е. В. Кравченко. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 176 с.	2019	<a href="https://urait.ru/catalog/434068">https://urait.ru/catalog/434068</a>
<b>Дополнительная литература</b>		
1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с.	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/475785">https://urait.ru/bcode/475785</a>
2. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 12-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 314 с.	2019	<a href="https://urait.ru/catalog/430260">https://urait.ru/catalog/430260</a>
3. Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология: учебник для прикладного бакалавриата / Е. Ю. Райкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 349 с.	2019	<a href="https://urait.ru/catalog/426160">https://urait.ru/catalog/426160</a>

### 6.2. Периодические издания

1. Стандарты и качество
2. Современный отель
3. Отель
4. Ресторатор

### 6.3. Интернет-ресурсы

1. Федеральный перечень туристских объектов <https://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--plai/>
2. СПС КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс ВлГУ)
3. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета (<http://elibrari.ru>)
4. Системы классификаций отелей <http://dreamhotels.ru/sistemyi-klassifikatsii-oteley/>

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

### **Примечание**

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил сст. преподаватель кафедры ЛИБ  
Маслякова О.О.

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»  
протокол № 1 от 26.08.21 г.  
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»  
протокол № 1 от 30.08.21 г.  
Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В.



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2022 / 2023 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 29.08.22 года

Заведующий кафедрой К.М. Яковлев



Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_ от \_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_ от \_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_ от \_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_