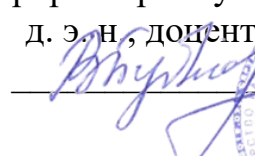


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
д. э. н., доцент Бубнов В.А.

  
\_\_\_\_\_

22.06.2020 г.

Дата актуализации:  
31.08.2020г.

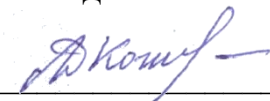
## **Рабочая программа**

Дисциплина **Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг**  
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
Базовая подготовка

Рабочая программа учебной дисциплины Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта 3+ (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, базовой подготовки.

Согласовано:

Методист

 А.Д. Кожевникова

Разработал преподаватель  
А.В. Степанченко

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	17
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	19

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис, базовой подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере экономической деятельности.

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

Учебная дисциплина Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин, является дисциплиной вариативной части.

## 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

**Целью** изучения учебной дисциплины является усвоение теоретических знаний составных элементов деятельности в области стандартизации, контроля и подтверждения соответствия гостиничных услуг, приобретения умений их применять в условиях, моделирующих профессиональную деятельность, а также формирования необходимых компетенций.

### **Задачи освоения учебной дисциплины:**

- Усвоение основных понятий;
- Изучение целей, задач, принципов, объектов, субъектов, средств, методов и правовой базы технического регулирования, стандартизации, контроля и подтверждения соответствия;
- Освоение умений работы с нормативными документами, проверки правильности оформления сертификатов и деклараций соответствия.

### **Требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

Применять требования нормативных документов к основным видам услуг, процессов гостиничного сервиса;

Оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;

Организовывать контроль качества и подтверждение соответствия гостиничных услуг.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

Основные понятия технического регулирования, задачи стандартизации, требования и нормы стандартов гостиничных услуг;

Основные положения подтверждения соответствия, формы и виды, методы контроля качества сервисных услуг;

Изучение дисциплины способствует освоению общих компетенций:

**ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3.** Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

**ОК 4.** Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.

**ОК 6.** Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**ОК 7.** Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

**ОК 8.** Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9.** Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины способствует освоению профессиональных компетенций:

**ПК 2.2.** Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

**ПК 2.4.** Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часа, в том числе:  
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 42 часа;  
самостоятельная работа обучающегося - 30 часов.

#### **1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины (заочное обучение)**

максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часа, в том числе:  
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 10 часов;  
самостоятельная работа обучающегося 62 часа.

## 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>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	42
в том числе:	
лабораторные работы	0
практические занятия	14
семинарские занятия	0
контрольные работы	0
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	30
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа:	30
<i>Промежуточная аттестация</i> в форме	<i>зачета</i>

### 2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	10
в том числе:	
лабораторные работы	0
практические занятия	0
семинарские занятия	0
контрольные работы	0
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	62
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа:	
<i>Промежуточная аттестация</i> в форме	<i>зачета</i>

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение</b>			
Тема 1.1 Предмет, цели, задачи и структура учебной дисциплины. Государственное регулирование гостиничного сервиса в РФ. Сущность качества услуг.	Предмет, цели и задачи курса. Профессиональная значимость. Ключевые термины: стандартизация, подтверждение соответствия, качество, безопасность, требования, услуги и т. д. Межпредметные связи с другими дисциплинами. Место курса в подготовке специалистов, его структура. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области гостиничного сервиса. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности. Сущность, цели, задачи стандартизации сервисных услуг. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Качество, как фактор потребительской привлекательности гостиничных услуг.	2	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4
<b>Раздел 2. Основы технического регулирования и стандартизация</b>			
Тема 2.1 Техническое регулирование и технические регламенты в сфере гостиничного сервиса. Структура, порядок разработки и применения технических регламентов.	Понятие технического законодательства и технического регулирования. Роль технического регулирования в преодолении технических барьеров. Технические регламенты: цели, порядок разработки, утверждения и применения. Обзор ФЗ «О техническом регулировании». Изучение и характеристика технических регламентов.	2	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4
Тема 2.2 Стандартизация: цели, принципы, функции и методы. Объекты и субъекты.	Цели, принципы, функции и значение стандартизации в профессиональной деятельности, основные направления развития. Объекты. Субъекты и их уровни деятельности. Органы и службы. Функции национального органа по стандартизации, технические комитеты. История развития стандартизации.	2	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Краткая история стандартизации (конспект) Изучение сферы деятельности Иркутского ЦСМ (конспект).	3	
	История развития системы стандартизации в РФ. Национальная система стандартизации в РФ. Правовая база.	2	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4

Тема 2.3 Средства стандартизации и технического регулирования в РФ.	Нормативные документы. Технические регламенты. Характеристика стандартов: категории, виды; порядок разработки, утверждения и применения. ИУС. Особенности применения общетехнических и организационно-методических стандартов. Технические условия: статус, роль, объекты, порядок разработки, экспертизы и утверждения. Информация о документах по стандартизации: характеристика федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов и информационных указателей стандартов.		
	<b>Практические занятия:</b> 1. Анализ структуры содержания стандартов, технических условий. 2. Характеристика технических регламентов.	2 2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Основные направления развития стандартизации в области нормативных документов. Проблемы реформирования организационной структуры. Развитие фонда документов по стандартизации. Роль национальной стандартизации в решении государственных задач (сообщение).	4	
Тема 2.4 Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической информации и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общероссийские классификаторы. Каталогизация услуг. Общероссийские классификаторы: ОКУН, ОКОНХ, ОКДП, ОКПО, ОКВЭД и другие.	2	<i>ОК 1, 2, 4 ПК 2.2, 2.4</i>
Тема 2.5 Международная и региональная стандартизация. Межгосударственная система стандартизации (МГСС).	Задачи и цели международного сотрудничества в области стандартизации. Характеристика международных организаций по стандартизации ИСО, МЭК. Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Организация работ по стандартизации в рамках Евросоюза. Региональные организации по стандартизации: СЕН, СЕНЭЛЕК. Евро стандарты. МГСС (Евразийский Совет): цели, значение, рабочие органы, функции. Применение МС в отечественной практике.	2	<i>ОК 1, 2, 4 ПК 2.2, 2.4</i>
	<b>Контрольные работы:</b> Терминологический диктант.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Международные организации по стандартизации: СЕН, СЕНЕЛЕК, МТП, ЕОК, ВТО и другие (конспект).	2	



Тема 2.6 Стандартизация гостиничных услуг.	Стандарты качества (критерии оценки) гостиниц. Типовые правила предоставления гостиничных услуг. Должностные обязанности персонала. Требования по обеспечению безопасности туристов.	2	<i>ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4</i>
	<b>Практическое занятие</b> Нормативные документы в сфере гостиничного сервиса.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Изучение НД в сфере гостиничных услуг и общественного питания (составление сравнительной таблицы).	4	
	<b>Контрольные работы:</b> Тестирование.		
Тема 2.7 Оценка конкурентоспособности средств размещения.	Понятие конкурентоспособности, конкурентных преимуществ, факторы, влияющие на формирование конкурентоспособности услуг и предприятия в целом; показатели (критерии) конкурентоспособности, оценка конкурентов и применяемые методы. Примеры	2	<i>ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4</i>
	<b>Практическое занятие</b> Оценка конкурентоспособности услуг средств размещения. Изучение основных положений ФЗ «О техническом регулировании», ФЗ «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг; составление договора на оказание гостиничных услуг, изучение реквизитов и требований к заполнению.	2	
<b>Раздел 3. Метрология</b>			
Тема 3.1 Общая характеристика метрологии и ее значение в обеспечении качества гостиничных услуг.	Основные термины в области метрологии. Разделы, функции и роль метрологии в развитии гостиничного сервиса и торговли. Цели, объекты, субъекты метрологии. Международные организации МОЗМ, МБМВ. Международная система измерений. Объекты измерений. Измерения – основа метрологической деятельности. Определение. Виды измерений и их классификация. Система национальных и международных единиц измерений (СИ).	2	<i>ОК 3, 5 .6-9 ПК 2.2, 2.4</i>
	<b>Самостоятельная работа</b> История развития метрологии (сообщение на урок). Составление сравнительной таблицы метрических единиц измерения. Подготовка терминологического словаря.	3	
	<b>Практическое занятие</b> Решение типовых задач по приведению национальных единиц измерения в метрические единицы.	2	

Тема 3.2 Государственная система обеспечения единства измерений в России.	<p>Понятие и характеристика средств измерений. Классификация средств измерений, их метрологические характеристики.</p> <p>ГСИ: понятие, цели, состав. Органы и службы ГМС. Формы государственного регулирования по обеспечению единства измерений: утверждение типа СИ, поверка, экспертиза, надзор.</p> <p>Калибровка СИ.</p> <p>Изучение правовой основы метрологии – ФЗ «Об обеспечении единства измерений». Решение практических ситуаций. Формы государственного регулирования по обеспечению единства измерений.</p> <p>Права и обязанности инспектора ГМС. Ответственность за нарушения правил и норм метрологии.</p>	2	ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4
	<p><b>Контрольные работы</b> Тестирование.</p>	2	
<b>Раздел 4. Оценка и подтверждение соответствия услуг</b>			
Тема 4.1 Общая характеристика форм подтверждения соответствия.	<p>Основные понятия в области оценки соответствия и подтверждения соответствия услуг: термины, формы подтверждения соответствия. Сертификация: цели, задачи, принципы, объекты, субъекты. Сравнительная характеристика обязательной и добровольной сертификации. Декларирование соответствия. Знак соответствия.</p> <p>Правила и нормативные документы по проведению работ в области сертификации соответствия.</p> <p>Характеристика различных видов сертификатов и деклараций соответствия.</p> <p>Номенклатура услуг, подлежащих обязательному подтверждению соответствия (обязательной сертификации и декларированию соответствия).</p> <p>Участники добровольной и обязательной сертификации.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>История развития сертификации в России и за рубежом (конспект).</p> <p>Современные направления развития подтверждения соответствия (конспект).</p>	2	ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>История развития сертификации в России и за рубежом (конспект).</p> <p>Современные направления развития подтверждения соответствия (конспект).</p>	2	
Тема 4.2 Порядок и правила проведения сертификации и декларирования соответствия гостиничных услуг.	<p>Порядок проведения подтверждения соответствия (сертификации и декларирования соответствия) гостиничных услуг. Схемы проведения сертификации услуг.</p> <p>Требования к оформлению, выдаче и аннулированию сертификатов соответствия (приостановлению их деятельности).</p>	2	ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4
	<p><b>Практические занятия</b></p>	2	

	<p>Анализ содержания и реквизитов сертификатов и деклараций соответствия. Проверка подлинности сертификатов и установление соответствия требованиям подтверждения копий. Сроки действия сертификатов. Определение форм и схем сертификации услуг. Решение ситуаций.</p>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований стандартов и технических регламентов. Органы гос. надзора. Ответственность за нарушения. Предписания и штрафы. Примеры (сообщение).</p>	2	
Тема 4.3 Методы контроля качества гостиничных услуг.	<p><b>Практическое занятие</b> Основные элементы системы контроля качества услуг. Статистические методы контроля качества продукции. Классификация и содержание видов контроля качества. Система показателей качества и методы их определения. Организация контроля качества гостиничных услуг Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях Понятие качества гостиничного обслуживания Формы и методы оценки качества гостиничных услуг Управление качеством услуг в гостиничной сфере.</p>	2	<i>ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4</i>
	<p><b>Контрольные работы:</b> Тестирование.</p>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Разработка требований к услугам гостиничного сервиса и порядок их подтверждения (на материалах конкретного предприятия) – работа со средствами Интернета.</p>	4	
Тема 4.4 Сертификация систем менеджмента качества. Правила и порядок проведения.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Сертификация систем менеджмента качества: значение их в обеспечении качества, правила, схемы, порядок проведения. Опыт в России и за рубежом. Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества. Заявка заявителя-исполнителя услуг. Решение о проведении работ по сертификации. Договор на проведение работ по сертификации. Этап проверки и оценка качества в организации. Проведение сертификационной проверки и составление акта оценки соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. Содержание и реквизиты акта. Решение о выдаче сертификата соответствия. Инспекционный контроль сертификации (СМК). Разрешение на применение знака соответствия. Применение знака соответствия СМК. Сроки проведения.</p>	2	<i>ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4</i>
	<p><b>Контрольные работы:</b> Итоговая контрольная работа по дисциплине.</p>		

	<b>Практическое (семинарское) занятие</b> Изучение российского опыта сертификации систем качества.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Системы менеджмента качества на предприятиях гостиничных услуг (творческая работа).	4	
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	

#### 2.4. Тематический план и содержание учебной дисциплины (заочное отделение)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение</b>			
Тема 1.1 Предмет, цели, задачи и структура учебной дисциплины. Государственное регулирование гостиничного сервиса в РФ. Сущность качества услуг.	Предмет, цели и задачи курса. Профессиональная значимость. Ключевые термины: стандартизация, подтверждение соответствия, качество, безопасность, требования, услуги и т. д. Межпредметные связи с другими дисциплинами. Место курса в подготовке специалистов, его структура. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в области гостиничного сервиса. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности. Сущность, цели, задачи стандартизации сервисных услуг. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг. Оценка качества. Качество, как фактор потребительской привлекательности гостиничных услуг.	2	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4
<b>Раздел 2. Основы технического регулирования и стандартизация</b>			
Тема 2.1 Техническое регулирование и технические регламенты в сфере гостиничного сервиса. Структура, порядок разработки и применения технических регламентов.	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Понятие технического законодательства и технического регулирования. Роль технического регулирования в преодолении технических барьеров. Технические регламенты: цели, порядок разработки, утверждения и применения. Обзор ФЗ «О техническом регулировании». Изучение и характеристика технических регламентов.	4	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4
Тема 2.2 Стандартизация: цели, принципы, функции и методы. Объекты и субъекты.	Цели, принципы, функции и значение стандартизации в профессиональной деятельности, основные направления развития. Объекты. Субъекты и их уровни деятельности. Органы и службы. Функции национального органа по стандартизации, технические комитеты. История развития стандартизации.	2	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4

	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Краткая история стандартизации (конспект) Изучение сферы деятельности Иркутского ЦСМ (конспект).	2	
Тема 2.3 Средства стандартизации и технического регулирования в РФ.	История развития системы стандартизации в РФ. Правовая база. Нормативные документы. Характеристика стандартов: категории, виды; порядок разработки, утверждения и применения. ИУС. Особенности применения общетехнических и организационно-методических стандартов. Национальная система стандартизации в РФ. Технические условия: статус, роль, объекты, порядок разработки, экспертизы и утверждения. Информация о документах по стандартизации: характеристика федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов и информационных указателей стандартов.	2	<i>ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4</i>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Основные направления развития стандартизации в области нормативных документов. Проблемы реформирования организационной структуры. Развитие фонда документов по стандартизации. Роль национальной стандартизации в решении государственных задач (доклад).	4	
Тема 2.4 Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической информации и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Стандарты качества. Система стандартов социальной сферы. Классификаторы ТЭИ. Общероссийские классификаторы. Каталогизация услуг. Общероссийские классификаторы: ОКУН, ОКОНХ, ОКДП, ОКПО, ОКВЭД и другие.	4	<i>ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4</i>
Тема 2.5 Международная и региональная стандартизация. Межгосударственная система стандартизации (МГСС).	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Задачи и цели международного сотрудничества в области стандартизации. Характеристика международных организаций по стандартизации ИСО, МЭК. Понятие международный стандарт. Классификация стандартов. Организация работ по стандартизации в рамках Евросоюза. Региональные организации по стандартизации: СЕН, СЕНЭЛЕК. Евро стандарты. МГСС (Евразийский Совет): цели, значение, рабочие органы, функции. Применение МС в отечественной практике.	4	<i>ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4</i>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Международные организации по стандартизации: СЕН, СЕНЕЛЕК, МТП, ЕОК, ВТО и другие (конспект).	2	

Тема 2.6 Стандартизация гостиничных услуг.	Стандарты качества (критерии оценки) гостиниц. Типовые правила предоставления гостиничных услуг. Должностные обязанности персонала. Требования по обеспечению безопасности туристов.	2	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4
	<b>Самостоятельная работа</b> Изучение НД в сфере гостиничных услуг и общественного питания (составление сравнительной таблицы).	4	
Тема 2.7 Оценка конкурентоспособности средств размещения.	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Понятие конкурентоспособности, конкурентных преимуществ, факторы, влияющие на формирование конкурентоспособности услуг и предприятия в целом; показатели (критерии) конкурентоспособности, оценка конкурентов и применяемые методы. Примеры	4	ОК 1, 2. 4 ПК 2.2, 2.4
<b>Раздел 3. Метрология</b>			
Тема 3.1 Общая характеристика метрологии и ее значение в обеспечении качества гостиничных услуг.	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Основные термины в области метрологии. Разделы, функции и роль метрологии в развитии гостиничного сервиса и торговли. Цели, объекты, субъекты метрологии. Международные организации МОЗМ, МБМВ. Международная система измерений. Объекты измерений. Измерения – основа метрологической деятельности. Определение. Виды измерений и их классификация. Система национальных и международных единиц измерений (СИ).	4	ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4
	<b>Самостоятельная работа</b> История развития метрологии (сообщение). Составление сравнительной таблицы метрических единиц измерения. Подготовка терминологического словаря.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Понятие и характеристика средств измерений. Классификация средств измерений, их метрологические характеристики. ГСИ: понятие, цели, состав. Органы и службы ГМС. Формы государственного регулирования по обеспечению единства измерений: утверждение типа СИ, поверка, экспертиза, надзор. Калибровка СИ. Изучение правовой основы метрологии – ФЗ «Об обеспечении единства измерений». Решение практических ситуаций. Формы государственного регулирования по обеспечению единства измерений. Права и обязанности инспектора ГМС. Ответственность за нарушения правил и норм метрологии.	4  2	
Тема 3.2 Государственная система обеспечения единства измерений в России.			

<b>Раздел 4. Оценка и подтверждение соответствия услуг</b>			
Тема 4.1 Общая характеристика форм подтверждения соответствия.	Основные понятия в области оценки соответствия и подтверждения соответствия услуг: термины, формы подтверждения соответствия. Сертификация: цели, задачи, принципы, объекты, субъекты. Сравнительная характеристика обязательной и добровольной сертификации. Декларирование соответствия. Знак соответствия. Правила и нормативные документы по проведению работ в области сертификации соответствия.	2	<i>ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4</i>
	Характеристика различных видов сертификатов и деклараций соответствия. Номенклатура услуг, подлежащих обязательному подтверждению соответствия (обязательной сертификации и декларированию соответствия).	2	
	Участники добровольной и обязательной сертификации. <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> История развития сертификации в России и за рубежом (конспект). Современные направления развития подтверждения соответствия (конспект).	2	
Тема 4.2 Порядок и правила проведения сертификации и декларирования соответствия гостиничных услуг.	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Порядок проведения подтверждения соответствия (сертификации и декларирования соответствия) гостиничных услуг. Схемы проведения сертификации услуг.	4	<i>ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4</i>
	Требования к оформлению, выдаче и аннулированию сертификатов соответствия (приостановлению их деятельности).	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований стандартов и технических регламентов. Органы гос. надзора. Ответственность за нарушения. Предписания и штрафы. Примеры (реферат).	2	
Тема 4.3 Методы контроля качества гостиничных услуг.	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Основные элементы системы контроля качества услуг. Статистические методы контроля качества продукции. Классификация и содержание видов контроля качества. Система показателей качества и методы их определения. Организация контроля качества гостиничных услуг Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях Понятие качества гостиничного обслуживания Формы и методы оценки качества гостиничных услуг Управление качеством услуг в гостиничной сфере. Принципы управления качеством. Содержание управления качеством гостиничных услуг. Процесс управления качеством услуг гостиничного предприятия.	4	<i>ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4</i>



	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Разработка требований к услугам гостиничного сервиса и порядок их подтверждения (на материалах конкретного предприятия) – исследовательская работа.</p>	2	
<p>Тема 4.4 Сертификация систем менеджмента качества. Правила и порядок проведения.</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Сертификация систем менеджмента качества: значение их в обеспечении качества, правила, схемы, порядок проведения. Опыт в России и за рубежом. Предсертификационный этап. Этап предварительной оценки готовности проверяемой организации и оценки системы качества. Заявка заявителя-исполнителя услуг. Решение о проведении работ по сертификации. Договор на проведение работ по сертификации. Этап проверки и оценка качества в организации. Проведение сертификационной проверки и составление акта оценки соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. Содержание и реквизиты акта. Решение о выдаче сертификата соответствия. Инспекционный контроль сертификации (СМК). Разрешение на применение знака соответствия. Применение знака соответствия СМК. Сроки проведения.</p>	2	<p><i>ОК 3, 5. 6-9 ПК 2.2, 2.4</i></p>
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Системы менеджмента качества на предприятиях гостиничных услуг (исследовательская работа).</p>	2	
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	



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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- классная доска магнитно-маркерная;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебно-наглядных пособий (нормативные документы, структурно-логические схемы, таблицы).

Технические средства обучения: система мультимедиа, ноутбук.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

**Федеральные законы и нормативные документы:**

3. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/10106035/1/#ixzz4W36i8UiM>

4. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12117866/#ixzz4W3513RCE>

5. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12129354/1/#ixzz4W37EwMoH>

6. Федеральный закон от 26 июня 2008 г. N 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12161093/#ixzz4W357gIVP>

7. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71108018/#ixzz4W32vWHwX>

8. ГОСТ, НСС, СанПиН, Правила, положения, Технические регламенты.

**Основные источники:**

9. 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, 2019. — 412 с.

10. Кобяк, М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В. Кобяк. - СПб.: ИЦ "Интермедия", 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-4383-0029-8 ; Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941).

#### Дополнительные источники:

11. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебное пособие /Боларев Б.П. - М.: ИНФРА-М, 2017. 219 с.

#### Периодическая печать:

12. Журнал «Стандарты и качество».

#### Интернет ресурсы:

13. [www.gost.ru](http://www.gost.ru) – Росстандарт.
14. <http://rha.ru/> Российская гостиничная ассоциация.
15. [www. Ebibleoteka.ru](http://www.Ebibleoteka.ru) – сайт электронной библиотеки БГУ.
16. <http://lib.isea.ru> – научная библиотека БГУ.
17. [Lib-catalog.isea](http://Lib-catalog.isea).

### 3.3.Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **42 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **12 часов (29%)**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Анализ структуры содержания стандартов, технических условий.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
2. Стандартизация гостиничных услуг.	2	Проблемная лекция
3. Оценка конкурентоспособности средств размещения.	2	Интерактивная лекция
4. Решение типовых задач по приведению национальных единиц измерения в метрические единицы.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
5. Изучение правовой основы метрологии – ФЗ «Об обеспечении единства измерений». Решение практических ситуаций.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
6. Общая характеристика форм подтверждения соответствия.	2	Интерактивная лекция с использованием слайд-шоу.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
У 1	Применять требования нормативных документов к основным видам услуг, процессов гостиничного сервиса;	Правильность выбора и применения показателей качества товаров, услуг при оценке и контроле качества. Соблюдение порядка оценки качества гостиничных услуг.	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль по различным уровням обученности.
У 2	Оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;	Правильность установления градаций (показателей) качества услуг.	Проверка правильности и решения ситуационных задач.
У 3	Организовывать контроль качества и подтверждение соответствия гостиничных услуг.	Соблюдение требований безопасности услуг. Правильность осуществления контроля соблюдения требований нормативных документов.	Оценка решения ситуационных задач Текущий устный и письменный контроль знаний. Тестовый контроль.
З 1	Основные понятия технического регулирования, задачи стандартизации, требования и нормы стандартов гостиничных услуг;	Использование нормативных документов и соблюдение норм стандартов в профессиональной деятельности.	Тестирование. Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся. Устный фронтальный опрос.
З 2	Основные положения подтверждения соответствия, формы и виды, методы контроля качества сервисных услуг;	Правильное составление плана мероприятий в области качества, определение соответствия копий сертификатов и деклараций для реализации услуг.	Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся. Тестирование. Устный контроль знаний.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии	Решение ситуационных задач
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области коммерческой деятельности. Правильность оценки эффективности и качества выполнения заданий.	Решение ситуационных задач
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области коммерческой деятельности.	Решение ситуационных задач

ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации, работа на ПК, использование Интернет-ресурсов Использование различных источников, включая электронные средства.	Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.
ОК 5.	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	Демонстрация способности осуществлять поиск необходимой информации с использованием информационно-коммуникационных технологий.	Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения и производственной практики.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 7.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы, организация совместной работы при выполнении заданий при работе в малых группах и в период практики Организация самостоятельных занятий при изучении дисциплины.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Демонстрация готовности организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля. Соблюдение норм законодательства и требований нормативных документов.	Решение ситуационных задач.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности Демонстрация интереса и активное участие в научно-практических и исследовательских мероприятиях.	Работа со стандартами, техническими регламентами, техническими условиями и активное участие в ходе занятий.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Правильность применения стандартов Соблюдение требований при осуществлении услуг	Решение ситуационных задач.

		Правильность выбора показателей для оценки качества гостиничных услуг.	
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Правильность выбора показателей для организации добровольной сертификации услуг. Соблюдение порядка и требований сертификации. Правильность выбора показателей для оценки качества гостиничных услуг.	Выполнение практических самостоятельных заданий.