Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогически институт

Факультет ___информатики, математики и экономики_____

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан ФИМЭ
Фомина А.В.
«08» февраля 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М. 05.03 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Направление

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Заочная

Год набора 2024

Новокузнецк 2024

Оглавление

1 Цель дисциплины 3
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации 4
3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины 4
3.1 Учебно-тематический план 4
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации 5
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины 6
5.1 Учебная литература 6
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 7
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 8
6 Иные сведения и (или) материалы. 8
6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ 8
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации 9

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): ОПК–3.

Таблица 1 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
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. ОПК–3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).	**Знать:** - особенности и качества процессов оказания услуг и их оценивания. **Уметь:** - оценить качество оказания услуг, обеспечить качество требуемым стандартам. **Владеть:** - навыком объективного оценивания процессов оказания услуг, а также способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	**Кол-во часов**	
	ОФО	**ЗФО**
1 Общая трудоемкость дисциплины		**144**
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		14
Аудиторная работа (всего):		12
в том числе:		
лекции		6
практические занятия, семинары		8
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):		121
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка курсовой работы /контактная работа		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)		121
4 Промежуточная аттестация обучающегося : экзамен		9

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 3 - Учебно-тематический план для заочной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	32	1	1	30	Собеседование Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
	Национальная система стандартизации.	32	1	1	30	Сообщения Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре
	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	32	1	2	29	Доклады. Тест Проверка конспекта лекции, оценка выступления на семинаре
	Качество гостиничных услуг: формирование, оценка и контроль.	39	3	4	32	Устный опрос, подготовка доклада и /или презентации
	Промежуточная аттестация - экзамен	9				Экзамен (9 час.)
	Всего:	144	6	8	121	

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 4.

Таблица 4 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа ЗФО				
ЗФО и ОЗФО Текущая учебная работа в семестре	60 (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия	1 балл - посещение 1 лекционного занятия	3/3
		Практические занятия	1 балл - посещение 1 практического занятия; 2 балла - и выполнение работы на 51-65%3 3 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	4-12/4-12

		Контрольная работа	За одну работу (по разделу, семестровая работа) 51 баллов (пороговое значение) 100 баллов (максимальное значение).	51-10
		Решение задач, кейсов	За одну работу 2 балла (пороговое значение) 4 баллов (максимальное значение)	3-5
		Выполнение заданий	За одну работу 3 балла (пороговое значение) 6 баллов (максимальное значение)	3-6
		Итоговое тестирование	6 балла (51 - 65% правильных ответов) 10 баллов (66 - 84% правильных ответов) 12 баллов (85 - 100% правильных ответов)	6-12
		Тестирование по теме	1 балл (51 - 65% правильных ответов) 2 балла (66 - 84% правильных ответов) 3 балла (85 - 100% правильных ответов)	1-3
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (зачет)	40 (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 - 10
		Вопрос 2.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 – 10
		Практико-ориентирование задание	10 баллов (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	10-20
Итого по промежуточной аттестации (экзамен)				20-40
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации – 100 б.				51

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература:

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, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/447083

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:https://urait.ru/bcode/447103

Дополнительная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/448681

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академи-

ческого бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/434105

3. Колчков, В. И. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / В.И. Колчков. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN . - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/987717

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
615 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *стационарное* - компьютер, экран, проектор, акустическая система (колонки). **Используемое программное обеспечение:** UbuntuLinux (свободно распространяемое ПО),LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
501 Компьютерный класс Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации; **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы компьютерные, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *стационарное* - компьютер преподавателя, экран, проектор. **Оборудование:** *стационарное* - компьютеры для обучающихся (17 шт.). **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), Консультант Плюс (отечественное ПО, договор об инфо поддержке 1.04.2007). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. База стандартов и регламентов Росстандарта - https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts
2. База данных ISO «Ресурсы по оценке соответствия» - https://www.iso.org/ru/resources-for-conformity-assessment.html
3. Справочная правовая система «Техэксперт»

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Темы рефератов

1. Составляющие гостиничного продукта и системы обслуживания в отеле.
1. Методы и инструменты управления качеством.
2. История стандартизации в России.
3. Измерение показателей качества и конкурентоспособности гостиничных услуг.
4. Роль технических стандартов качества на предприятиях размещения.
5. Роль функциональных стандартов качества на предприятиях размещения.
6. Стандарты гостиничных сетей.
7. Стандартизация малых средств размещения.
8. Стандартизация специализированных средств размещения.
9. Стандартизация санаториев, пансионатов, центров отдыха.
10. Порядок классификации курортных гостиниц.
11. Порядок классификации домов отдыха и пансионатов.
12. Порядок классификации апарт-отелей.
13. Требования к номерному фонду предприятий размещения.
14. Методы контроля качества работы сотрудников службы приема и размещения.
15. Методы контроля качества работы сотрудников службы уборки номерного фонда.
16. Методы контроля качества работы сотрудников службы питания и напитков.
17. Методы контроля качества работы сотрудников службы прачечной.
18. Оценка качества гостиницы методом «тайный гость».
19. Внутренние методы оценки качества услуг предприятий размещения.

Темы для написания эссе

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Общие и более узкие цели стандартизации.
3. На каких уровнях осуществляется стандартизация?
4. Объекты и основные задачи стандартизации.
5. Принципы стандартизации.
6. Методы, используемые в стандартизации.
7. Исторические основы развития стандартизации в России.
8. Нормативные документы по стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации в РФ.
10. Применение нормативных документов и характер их требований.
11. Государственные стандарты Российской Федерации. Обязательные требования к объекту стандартизации в сфере туризма.
12. Основные принципы и цели технического регулирования.
13. Общероссийские классификаторы.

14. Виды стандартов.
15. Основополагающие стандарты в туристской индустрии.
16. Органы и службы по стандартизации.
17. Функции Госстандарта России.
18. Технические комитеты по стандартизации и их основные функции.
19. Порядок разработки стандартов.
20. Понятие и социальное значение услуг.
21. Туристские услуги и их структура.
22. Виды туров.
23. Гостиничные услуги и их стандартизация.
24. Классификация средств размещения.
25. Этапы классификации средств размещения.
26. Международные организации, разрабатывающие стандарты.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Форма проведения:

- **экзамен,** принимается в устной форме согласно вопросам, раздаваемым студентам не менее чем за 10 дней до сдачи, либо на последнем занятии (может проводиться в письменной форме согласно списку ранее розданным вопросам).

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

«хорошо» – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

Перечень примерных вопросов к экзамену по дисциплине Б1.О.09 **«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»**

1.Гостиничная услуга: понятие, виды, характеристики.
2. Особенности услуг в гостиничной отрасли.
3. История стандартизации.
4. Развитие стандартизации в РФ.
5. Принципы и объекты стандартизации.
6. Задачи Федерального закона «О техническом регулировании».
7. Стандартизация в системе технического регулирования.
8. Технические регламенты.
9. Цели и принципы подтверждения соответствия.
10. Задачи Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации».
11. Функции и методы стандартизации.
12. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
13. Документы по стандартизации, их применение.
14. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
15. Функции Росстандарта.
16. Роль стандартизации в гостиничной отрасли.

17. Содержание национальных стандартов в сфере гостеприимства.
18. Содержание национальных стандартов в сфере общественного питания.
19. Стандарты организаций в гостиничной отрасли.
20. Профессиональные стандарты в гостиничной отрасли.
21. Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли.
22. Сертификация: понятие, цели, виды.
23. Объекты сертификации в гостиничной отрасли.
24. Международные системы категоризации гостиниц.
25. Классификация предприятий размещения в РФ.
26. Требования, предъявляемые к предприятиям размещения разных категорий.
27. Методика оценки средств размещения на соответствие категории.
28. Качество услуги: понятие, характеристики и факторы качества.
29. Становление и развитие систем менеджмента качества.
30. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
31. Функциональное качество гостиничных услуг.
32. Техническое качество гостиничных услуг.
33. Модель восприятия потребителем качества услуги.
34. Системы качества гостиничных корпораций.
35. Методы внешней оценки качества гостиничных услуг.
36. Методы внутренней оценки качества гостиничных услуг.
37. Измерение удовлетворенности потребителей.
38. Измерение удовлетворенности персонала.
39. Этапы внедрения системы качества на предприятии размещения.
40. Документация системы качества.
41. Служба управления качеством в гостинице.
42. Разработка программы контроля качества в гостинице.
43. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг.
44. Организация работы с жалобами потребителей гостиничных услуг.

Составитель: Яркова Т.А., доцент кафедры экономики и управления