

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.05.2024 15:34:22  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **STANDARDIZATION, CERTIFICATION AND QUALITY CONTROL IN PROFESSIONAL SPHERE**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

### **43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

### **МЕЖДУНАРОДНЫЙ РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2024 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere» входит в программу бакалавриата «Международный ресторанный бизнес» по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и изучается в 7 семестре 4 курса. Дисциплину реализует Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 2 разделов и 10 тем и направлена на изучение теоретических основ стандартизации, сертификации и контроля качества услуг, формирование у студентов знаний, умений и навыков работы с нормативными документами.

Целью освоения дисциплины является изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, классификации гостиничных предприятий, нормативно-правовых документов, а также подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг. Обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

| Шифр  | Компетенция  | Индикаторы достижения компетенции<br>(в рамках данной дисциплины)  |
|-------|--|--|
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности  | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в международной сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;<br>ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в международной сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы);  |
| ОПК-6 | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности               | ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области;<br>ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;<br>ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями;   |
| ПК-2  | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-2.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания;<br>ПК-2.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания;<br>ПК-2.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания; |
| ПК-5  | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия                                   | ПК-5.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;<br>ПК-5.2 Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую   |

| Шифр | Компетенция                   | Индикаторы достижения компетенции<br>(в рамках данной дисциплины)  |
|------|-------------------------------|--|
|      | отраслевым стандартам сервиса | деятельность организации избранной профессиональной сферы;<br>ПК-5.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым и международным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности; |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere».

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины*

| Шифр  | Наименование компетенции   | Предшествующие дисциплины/модули, практики*  | Последующие дисциплины/модули, практики* |
|-------|--|--|--|
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности  | Учебная практика;<br>Производственная практика;<br>Международные стандарты и управление качеством услуг;<br>Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;<br>Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий;   | Преддипломная практика;                  |
| ОПК-6 | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности               | Производственная практика;<br>Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере;<br>Международные стандарты и управление качеством услуг;<br>Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;  | Преддипломная практика;                  |
| ПК-2  | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | Производственная практика;<br>Менеджмент организаций профессиональной сферы;<br>Организация ресторанного бизнеса;<br>Международные стандарты и управление качеством услуг;<br>Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах;<br>Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства; | Преддипломная практика;                  |

| Шифр | Наименование компетенции  | Предшествующие дисциплины/модули, практики*  | Последующие дисциплины/модули, практики* |
|------|---|--|--|
|      |   | <p>Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах;</p> <p>Управление персоналом в профессиональной сфере;</p> <p>Технология обеспечения пищевой безопасности;</p> <p>Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий;</p> <p><i>Событийный туризм и ивент-менеджмент**;</i></p> <p><i>Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе**;</i></p> |  |
| ПК-5 | <p>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p> | <p>Производственная практика;</p> <p>Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере;</p> <p>Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы;</p> <p>Профессиональная этика и этикет;</p> <p>Международные стандарты и управление качеством услуг;</p> <p>Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;</p>   | <p>Преддипломная практика;</p>           |

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

| Вид учебной работы                        | ВСЕГО, ак.ч.   |            | Семестр(-ы) |
|---|----------------|------------|-------------|
|   |                |            | 7           |
| Контактная работа, ак.ч.                  | 68             |            | 68          |
| Лекции (ЛК)                               | 34             |            | 34          |
| Лабораторные работы (ЛР)                  | 0              |            | 0           |
| Практические/семинарские занятия (СЗ)     | 34             |            | 34          |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 85             |            | 85          |
| Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч. | 27             |            | 27          |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>      | <b>ак.ч.</b>   | <b>180</b> | <b>180</b>  |
|   | <b>зач.ед.</b> | <b>5</b>   | <b>5</b>    |

Общая трудоемкость дисциплины «Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очно-заочной формы обучения.

| Вид учебной работы                        | ВСЕГО, ак.ч.   |            | Семестр(-ы) |
|---|----------------|------------|-------------|
|   |                |            | 9           |
| Контактная работа, ак.ч.                  | 34             |            | 34          |
| Лекции (ЛК)                               | 17             |            | 17          |
| Лабораторные работы (ЛР)                  | 0              |            | 0           |
| Практические/семинарские занятия (СЗ)     | 17             |            | 17          |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 110            |            | 110         |
| Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч. | 36             |            | 36          |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>      | <b>ак.ч.</b>   | <b>180</b> | <b>180</b>  |
|   | <b>зач.ед.</b> | <b>5</b>   | <b>5</b>    |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

| Номер раздела | Наименование раздела дисциплины                                  | Содержание раздела (темы) |   | Вид учебной работы* |
|---------------|--|---------------------------|---|---------------------|
| Раздел 1      | Место и роль стандартизации в системе технического регулирования | 1.1                       | Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации, эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. | ЛК, СЗ              |
|               |  | 1.2                       | Международные и региональные организации по стандартизации.   | ЛК, СЗ              |
|               |  | 1.3                       | Правовые основы сертификации.   | ЛК, СЗ              |
| Раздел 2      | Национальная система стандартизации                              | 2.1                       | Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.   | ЛК, СЗ              |
|               |  | 2.2                       | Организация контроля качества услуг.  | ЛК, СЗ              |
|               |  | 2.3                       | Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов.  | ЛК, СЗ              |
|               |  | 2.4                       | Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания.   | ЛК, СЗ              |
|               |  | 2.5                       | Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.                                     | ЛК, СЗ              |
|               |  | 2.6                       | Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления услуг. Измерение удовлетворенности персонала.                      | ЛК, СЗ              |
|               |  | 2.7                       | Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.   | ЛК, СЗ              |

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Тип аудитории | Оснащение аудитории   | Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)                    |
|---------------|---|---|
| Лекционная    | Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.   | Microsoft Гарант<br>Консультант Плюс<br>Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |
| Семинарская   | Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций. | Microsoft Гарант<br>Консультант Плюс<br>Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |
| Для           | Аудитория для самостоятельной работы  | Microsoft Гарант  |

|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| самостоятельной работы | обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС. | Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |
|------------------------|---|--|

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>

### Дополнительная литература:

1. Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - Москва: Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>

2. Крылова, Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-434105>

4. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 362 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). <https://biblio-online.ru/book/standartizaciya-metrologiya-i-podtverzhdenie-sootvetstviya-426015>

5. Шклярова, Е.И. Управление качеством, стандартизация и сертификация: курс лекций / Е.И. Шклярова; Министерство транспорта Российской Федерации. - Москва: Альтаир: МГАВТ, 2016. - 103 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482413>

### Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН.



**РАЗРАБОТЧИК:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Маврина Нелли

Федоровна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность БУП*

*Подпись*

Гернеший Василий

Васильевич

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Маврина Нелли

Федоровна

*Фамилия И.О.*