

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере
гостеприимства и общественного питания**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент гостинично-ресторанных
предприятий

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 314524
Подписал: заведующий кафедрой Федякин Иван
Владимирович
Дата: 01.06.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения учебной дисциплины являются приобретение и практическое применение теоретических знаний в сфере стандартизации, сертификации гостиничных услуг, услуг питания; приобрести умение свободно ориентироваться в многообразии нормативных документов, выбирать рациональные схемы сертификации гостиничных услуг и услуг питания.

Задачами дисциплины являются:

-освоение понятий и определений курса, положений нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации и сертификации;

-приобретение умений и навыков интерпретации стандартов на гостиничные услуги и услуги питания;

-освоение технологий сертификации гостиничных услуг и услуг питания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ПК-6 - Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения, сертификации услуг размещения и общественного питания

ПК-7 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать

понятия и определения, используемые в теории и практике организации деятельности гостиничных предприятий, предприятий питания; классификацию и функции различных подразделений средств размещения; формы и подходы к организации гостиниц.

Уметь

формулировать определения понятий, используемых в изученном курсе; описывать и анализировать основные функции подразделений средств размещения; использовать изученные методы организации гостиничной деятельности.

Владеть

навыками обобщения и интерпретации изученного материала, самостоятельной работы с нормативно-правовыми документами, необходимыми для организации гостиничной деятельности.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных единиц (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 80 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Раздел 1. Закон «О техническом регулировании» как нормативно правовая база стандартизации. Основные понятия ФЗ «О техническом регулировании». Технический регламент. Техническое регулирование. Документы по стандартизации. Сущность стандартизации и сертификации. Классификация стандартов. Цель, задачи и принципы закона. Функции стандартизации.
2	Раздел 2. Стандартизация услуг средств размещения. Стандартизация, ее цели и задачи. История стандартизации. Развитие стандартизации в России. Росстандарт и его полномочия. Международная организация по стандартизации, ISO. Порядок разработки стандартов. Принципы стандартизации. ГОСТ Р 51185 – 2008, ГОСТ Р 54606 – 2011, Система классификации гостиниц и других средств размещения. Основные положения.
3	Раздел 3. Стандартизация услуг питания. Сертификация услуг Понятие сертификации и ее виды. Схемы сертификации. Порядок проведения сертификации. Сертификация гостиниц и услуг. Проведение работ по классификации гостиниц. Виды гостиниц. Категории номеров гостиниц. Основные положения. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Виды корпоративных стандартов. Основные причины для разработки корпоративных стандартов. Внешние и внутренние стандарты сервиса
4	Раздел 4. Основные положения метрологии. Основные понятия метрологии. История развития метрологии. Физическая величина и ее характеристики. Физические величины и их классификация. Единица физической величины. Система СИ. Шкалы измерений. Объекты измерений. Системы физических величин и единиц физических величин. Международная система единиц физических величин.
5	Раздел 5. Измерение физических величин. Виды, методы и средства измерений.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Раздел 1. Закон «О техническом регулировании» как нормативно правовая база стандартизации. Ознакомиться с принципиальными положениями ФЗ «О техническом регулировании», с системой «Стандартизация в Российской Федерации», с классификацией, построением и содержанием стандартов, научиться пользоваться указателями стандартов.
2	Раздел 2. Стандартизация услуг средств размещения. Уяснить роль и практическое применение общероссийских классификаторов (ОК) и каталожных листов (КЛ) в информационном обеспечении процессов управления народным хозяйством. ГОСТ Р 51185 – 2008, ГОСТ Р 54606 – 2011, Система классификации гостиниц и других средств размещения.
3	Раздел 3. Уяснить роль и практическое применение общероссийских классификаторов (ОК) и каталожных листов (КЛ) в информационном обеспечении процессов управления народным хозяйством. ГОСТ Р 51185 – 2008, ГОСТ Р 54606 – 2011, Система классификации гостиниц и других средств размещения. Уяснить терминологию, связанную с подтверждением соответствия, сущность понятия схемы сертификации, познакомиться с системой сертификации ГОСТ Р, изучить требования к сертификации

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	соответствия, познакомиться с правилами и порядком проведения сертификации конкретной группы товаров. Основные положения. Сертификация гостиничных услуг: понятие и виды. Схемы сертификации.
4	Раздел 4. Основные положения метрологии. Ознакомиться с принципиальными положениями Закона РФ «Об обеспечении единства измерений», с метрологическими характеристиками средств измерений, методикой обработки результатов измерений, с Государственной системой обеспечения единства измерений. Физические величины. Шкалы измерений. Объекты измерений. Системы физических величин и единиц физических величин. Международная система единиц физических величин
5	Раздел 5. Измерение физических величин. Виды, методы и средства измерений. Познакомиться с методикой математической обработки результатов измерения какого-либо параметра материала, для чего: а) провести измерение; б) вычислить среднее арифметическое значение параметра, среднее квадратическое отклонение, коэффициент вариации; в) рассчитать необходимую численность выборки, ошибку опыта, значение генеральной средней; г) проанализировать влияние различных факторов (объекта, субъекта, средства измерения) на результаты измерений. Основные законы распределения случайных величин. Нормальное распределение. Равномерное распределение

Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям: - работа с лекционным материалом; - работа с рекомендованной литературой; - самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников; - работа с нормативными документами и законодательной базой; - обзор и анализ изученного материала; - конспектирование основных положений стандартов и сдача на проверку с целью формирования навыков аналитической работы и критичности мышления.
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг: Учебное пособие. Иванов К.Ю. МИИТ , 2011	НТБ МИИТ
2	Стандартизация и сертификация Иванов К.Ю. МИИТ , 2012	НТБ МИИТ
3	Метрология, стандартизация, сертификация и техническое регулирование : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Информатика и вычислительная техника" В.Ю.	НТБ МИИТ

	Шишмарев Академия , 2011	
4	Метрология, стандартизация и сертификация: учебник А. Г. Схиртладзе, Я. М. Радкевич. Старый Оскол: ТНТ , 2013	НТБ МИИТ
5	Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для вузов Ю. В. Димов. СПб.: Питер , 2013	НТБ МИИТ
6	Стандартизация, сертификация и метрология : [Электронный ресурс] : сборник заданий в тестовой форме для студ. напр. "Менеджмент гостинично - ресторанных предприятий" К. Ю. Иванов Каф. "Сервис и туризм". - М.: РУТ(МИИТ)	НТБ МИИТ

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия»<http://gov.ru> Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Консорциум Кодекс»<http://docs.cntd.ru> Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ)<http://library.miiit.ru> Сайт Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru> Сайт Российской национальной библиотеки <http://nlr.ru> Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru> Сайт Государственной публичной научно-технической библиотеки России <http://www.gpntb.ru>

Сайт Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru> Сайт Всероссийского института научной и технической информации Российской академии наук (ВИНИТИ РАН) <http://www.viniti.ru> Официальный сайт Федеральной службы статистики <http://www.gks.ru> Журнал для специалистов в сфере гостиничного бизнеса <http://paradeofhotels.ru> Периодическое издание для профессионалов турбизнеса <http://tourbus.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Программное обеспечение не требуется.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран,

персональный компьютер/ноутбук

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы

Доцент, доцент, к.н. кафедры
«Сервис и туризм»

Клименков Андрей
Николаевич

Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ
Председатель учебно-методической
комиссии

И.В. Федякин

М.В. Ишханян