МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГИ

А.А. Горбунов

25 мая 2018 г.

Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Иванов Константин Юрьевич, к.т.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и сертификация

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2018

Одобрено на заседании	Одобрено на заседании кафедры
Учебно-методической комиссии института Протокол № 2 21 мая 2018 г. Председатель учебно-методической комиссии Б.И. Кретов	Протокол № 12 15 мая 2018 г. Заведующий кафедрой Ю.М. Коробов

Москва 2018 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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;

освоение технологий сертификации гостиничных услуг.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Стандартизация и сертификация" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Теория менеджмента:

Знания: термины и определения курса «Теория менеджмента», сущность основных школ менеджмента

Умения: формулировать определения понятий, применяемых в курсе «Менеджмент»; давать интерпретацию сущность основных школ менеджмента

Навыки: техникой обобщения и интерпретации изученного материала.

2.2. Наименование последующих дисциплин

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ОПК-3 готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Знать и понимать: обозначение и название документов, образующих нормативную базу стандартизации гостиничных услуг; классификацию средств размещения по различным стандартам;классификацию номеров в средствах размещения;подходы к определению понятия «средство размещения», содержащиеся в различных нормативных документах;требования к номенклатуре и качеству гостиничных услуг;требования к различным категориям персонала различных средств размещения;технологии сертификации гостиничных услуг по различным стандартам. Уметь: интерпретировать подходы к определению понятия «средство размещения»;выделять отличия между трактовками различных терминов и понятий;применять на практике технологии сертификации гостиничных услуг для получения сертификата категории. Владеть: грамотной речи и общения с гостями, основанными на применении специальной лексики и этики общения;обслуживания гостей в номерах;регистрации и выписки гостей, решения вопросов, связанных с предоставлением сопутствующих и дополнительных услуг;работы с нормативными документами, содержащими требования к гостиничным услугам;обобщения и интерпретации нормативных документов
2	ПК-5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знать и понимать: правила и порядок разработки национальных стандартов на гостиничные услуги, услуги питания; правила разработки внутренних стандартов на гостиничные услуги и услуги питания; порядок сертификации гостиничных услуг, услуг питания Уметь: разрабатывать проекты национальных стандартов на гостиничные услуги, услуги питания; использовать стандарты для управления качеством услуг. Владеть: анализа, обобщения, интерпретации и критического анализа нормативно-правовых документов.
3	ПК-13 готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя	Знать и понимать: методы и формы обслуживания посетителей предприятий питания по стандарту;требования к форме реализации продукции и услуг питания; классификацию средств размещения по современным российским стандартам; методы и формы сертификации гостиничных услуг,

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
		услуг питания. Уметь: давать характеристику и анализировать стандарты на гостиничные и ресторанные услуги; критически оценивать нормативные документы; оценивать применимость определенных схем сертификации для различных сервисных организаций; применять на практике технологии аккредитации органов по сертификации. Владеть: работы с нормативными документами, содержащими требования к гостинично-ресторанным услугам; обобщения и интерпретации нормативных документов; применения способов и методик сертификации гостиничных и ресторанных услуг.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

	Количество часов	
Вид учебной работы	Всего по учебному плану	Семестр 4
Контактная работа	42	42,15
Аудиторные занятия (всего):	42	42
В том числе:		
лекции (Л)	14	14
практические (ПЗ) и семинарские (С)	28	28
Самостоятельная работа (всего)	30	30
Экзамен (при наличии)	36	36
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	108	108
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	3.0	3.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу-точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	Раздел 1 Закон «О техническом регулировании как нормативно правовая база стандартизации. Сущность стандартизации и сертификации. Классификация стандартов. Цель, задачи и принципы закона «О техническом регулировании».	4		8/2		8	20/2	ПК1
2	4	Раздел 2 Стандартизация гостиничных услуг. Анализ и обзор основных положений стандартов ГОСТ Р 51185 – 2008, Гостиничный стандарт РАСТ 02-04, Система классификации гостиниц и других средств размещения	4		8/2		8	20/2	
3	4	Раздел 3 Стандартизация туристских и экскурсионных услуг. Анализ и обзор основных положений стандартов ГОСТ Р 50644 – 2009, ГОСТ Р 50681 – 2010, ГОСТ 53522 – 2009, ГОСТ Р 53997 – 2009.	2		6/4		8	16/4	ПК2
4	4	Раздел 4 Сертификация услуг	4		6/4		6	16/4	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу-точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Основные положения. Сертификация туристских услуг: понятие и виды. Схемы сертификации.							
5	4	Раздел 5 Экзамен						36	ЭК
6		Всего:	14		28/12		30	108/12	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 28 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	4	РАЗДЕЛ 1 Закон «О техническом регулировании как нормативно правовая база стандартизации.	Сущность стандартизации и сертификации. Классификация стандартов. Цель, задачи и принципы закона «О техническом регулировании».	8 / 2
2	4	РАЗДЕЛ 2 Стандартизация гостиничных услуг.	Анализ и обзор основных положений стандартов ГОСТ Р 51185 – 2008, Гостиничный стандарт РАСТ 02-04, Система классификации гостиниц и других средств размещения	8 / 2
3	4	РАЗДЕЛ 3 Стандартизация туристских и экскурсионных услуг.	Анализ и обзор основных положений стандартов ГОСТ Р 50644 – 2009, ГОСТ Р 50681 – 2010, ГОСТ 53522 – 2009, ГОСТ Р 53997 – 2009.	6 / 4
4	4	РАЗДЕЛ 4 Сертификация услуг	Основные положения.	6 / 4
			ВСЕГО:	28 / 12

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации познавательной и творческой активности бакалавра в учебном процессе используются современные образовательные технологии, дающие возможность повышать качество образования, более эффективно использовать учебное время и снижать долю репродуктивной деятельности учащихся за счет снижения времени, отведенного на выполнение самостоятельной работы.

В рамках дисциплины в учебном процессе предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (семинар-дискуссия, разбор конкретных практических ситуаций, презентации докладов с широким обсуждением в группе) с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий и самостоятельной работы студентов.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), в том числе мультимедиа-лекции

Один из этих приемов – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся.

На занятиях используются:

Проблемная лекция. Преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает студентов в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний.

Лекция-визуализация. В данном типе лекции передача преподавателем информации студентам сопровождается показом различных рисунков, структурно-логических схем, опорных конспектов, диаграмм и т. п. с помощью ТСО и ЭВМ (слайды, видеозапись, дисплеи, интерактивная доска и т. д.).

Лекция-диалог. Содержание подается через серию вопросов, на которые студенты должны отвечать непосредственно в ходе лекции.

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий.

Самостоятельная работа студента организованна с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям.

В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного и ресторанного бизнеса, посещение профессиональных выставок.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на разделы, представляющие собой логически завершенный объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-

опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям.
Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.
Решение заданий в тестовой форме. Проводится два раза в течение изучения дисциплины (семестр), с использованием персональных компьютеров и программного обеспечения АСТ-тест.
Виды образовательных технологий, применяемых во время обучения.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	4	РАЗДЕЛ 1 Закон «О техническом регулировании как нормативно правовая база стандартизации.	Работа с нормативными документами и законодательной базой.	8
2	4	РАЗДЕЛ 2 Стандартизация гостиничных услуг.	Конспектирование основных положений стандартов и сдача на проверку с целью формирования навыков аналитической работы и критичности мышления	8
3	4	РАЗДЕЛ 3 Стандартизация туристских и экскурсионных услуг.	Конспектирование основных положений стандартов и сдача на проверку с целью формирования навыков аналитической работы и критичности мышления. Подготовка к тестированию Иванов К. Ю. Стандартизация и сертификация: учебное пособие. – М.: МИИТ, 2012. – 119 с. ГОСТ Р 50644-2009 ГОСТ Р 53997 – 2010 ГОСТ Р 50681-2010	8
4	4	РАЗДЕЛ 4 Сертификация услуг	Подготовка к тестированию. Разработка технологии получения сертификата соответствия Иванов К. Ю. Стандартизация и сертификация: учебное пособие. – М.: МИИТ, 2012. – 119 с.	6
			ВСЕГО:	30

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	«О техническом регулировании». Федеральный закон № 186 – ФЗ.	М.: 27.12.2002	2002	1
2	Стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг: Учебное пособие.	Иванов К.Ю.	М.: МИИТ, 2011. НТБ МИИТ, 2011	1-4
3	Стандартизация и сертификация: Учебное пособие	Иванов К.Ю.	М.: МИИТ, 2012. НТБ МИИТ, 2012	1-4

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
4	Правила оказания услуг общественного питания в Российской Федерации	М: 2007 www.docs.cntd.ru	2007	1-4
5	ГОСТ Р 50762 –2007		www.docs.cntd.ru, 2007	1-4
6	ГОСТ Р 50763 –2007		www.docs.cntd.ru, 2007	1-4
7	ГОСТ Р 51185 – 2008		www.docs.cntd.ru, 2008	1-4
8	ГОСТ Р 54606-2011		www.docs.cntd.ru, 2011	Все разделы
9	Система классификации гостиниц и других средств размещения		www.docs.cntd.ru, 2011	1-4

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронные ресурсы:
1.http://paradeofhotels.ru/ - журнал для специалистов в сфере гостиничного бизнеса
2.http://tourbus.ru/--периодическое издание для профессионалов турбизнеса
3.http://www.gks.ru/-официальный сайт Федеральной службы статистики
4.http://library.miit.ru/ - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.
5.http://www.prohotel.ru/-портал про гостиничный бизнес
6.http://www.hotelline.ru/- портал гостиничного бизнеса
7.http://www.library.ru/ - информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки для молодежи.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения: оснащение аудиторий мультимедийной аппаратурой.
Требования к программному обеспечению при прохождении учебной дисциплины: компьютеры на рабочих местах в компьютерном классе должны быть обеспечены стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом MicrosoftOffice не ниже MicrosoftOffice 2007 (2013).

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется:
1. Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключённым к сети INTERNET.
2. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой и интерактивной доской.
3. Для проведения практических занятий: помещение с интерактивной доской и компьютером, подключённым к сети INTERNET.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение учебного материала, после занятий и во время специально организуемых консультаций он может задать преподавателю интересующие его вопросы.
Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и дают систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывают состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрируют внимание обучающихся на наиболее проблемных вопросах темы, стимулируют познавательную деятельность студентов и способствуют развитию их творческого мышления.
Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.
Основные функции лекций:
• познавательно-обучающая;
• развивающая;
• ориентирующе-направляющая;
• активизирующая;
• воспитательная;
• организующая;
• информационная.
Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования

профессиональных качеств будущих специалистов.
Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.
При подготовке бакалавра важны не только серьезная теоретическая подготовка, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами.
Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.
В процессе изучения дисциплины используются такие активные методы обучения как занятие - семинар, тематическая дискуссия.
В качестве ведущего дискуссии может выступать как преподаватель или студент, так и представитель гостиничной индустрии и ресторанного бизнеса. Для подготовки к занятию студентам предлагается самостоятельно составить 6 качественных вопросов по теме, которые не встречаются в учебниках и позволяют прояснить современное положение дел в областях, относящихся к теме занятия.
Выстраивание содержания дискуссионных занятий с учетом вопросов студентов предполагает выражение отношения к сути вопросов, к частоте их повторения и к их характеру. Данная форма занятия позволяет проверить:
•компетентность студентов в области профессиональной коммуникации;
•установить глубину изучаемого материала;
•составить целостный образ профессионала, на который, возможно, они будут ориентироваться в самостоятельной профессиональной деятельности.
При подготовке к практическим занятиям бакалавры могут использовать материал из области своей практической деятельности. Дискуссии по моделируемым ситуациям позволят развить самостоятельное видение проблем конкретной области, изучить тенденции ее развития, глубоко и системно исследовать факторы изменения результатов деятельности, выявить резервы повышения эффективности производства, оценить и прогнозировать результаты деятельности.