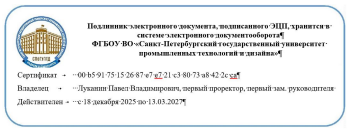
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.27 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
Итого	УП	17	34	56,75	0,25	3	
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Формирование компетенций по обеспечению качества гостиничных услуг на основе требований стандартов. Формирование знаний о правилах установления и подтверждения требований к гостиничным услугам для обеспечения безопасности и удовлетворённости гостей.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Научить применять правила и требования к оказанию гостиничных услуг.
2. Сформировать умение разрабатывать внутренние документы для контроля работы служб.
3. Обеспечить знание порядка проверки качества предоставляемых услуг.
4. Развить способность оценивать соответствие обслуживания установленным нормам.
5. Подготовить к ведению документации по подтверждению качества.
6. Сформировать навыки работы с обращениями и оценками потребителей.
7. Научить предотвращать и исправлять несоответствия в обслуживании.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Знать: нормативно-правовую базу стандартизации и сертификации услуг; критерии и показатели качества обслуживания; порядок проведения внутреннего и внешнего аудита, процедуры добровольной и обязательной сертификации.
Уметь: применять методы контроля качества на всех этапах оказания услуг; разрабатывать и внедрять стандарты операционных процессов для гостиничных и ресторанных служб; анализировать несоответствия, выявлять причины дефектов услуг и предлагать корректирующие мероприятия.
Владеть: инструментарием оценки удовлетворённости гостей; навыками составления актов проверок, протоколов несоответствий и отчётов по качеству; методами управления качеством на основе стандартов серий ISO и принципов ХАССП.
ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
Знать: основные положения законодательства РФ (ФЗ «Об основах туристской деятельности», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании») и нормы международного права, регулирующие требования к качеству, стандартизации и сертификации гостиничных и ресторанных услуг (включая систему классификации средств размещения).
Уметь: применять правовые нормы при разработке и внедрении систем управления качеством, контроле соблюдения обязательных требований (СанПиН, ГОСТ, правила противопожарного режима) и при проведении добровольной или обязательной сертификации услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе.
Владеть: навыками анализа соответствия предоставляемых услуг (размещение, питание, обслуживание) требованиям российского и международного законодательства, включая оформление документации по стандартизации, составление актов контроля качества и мер по устранению нарушений.
ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Знать: нормативно-правовую базу охраны труда, пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостиничном и ресторанном бизнесе; требования к безопасности услуг размещения и питания (ГОСТы, СанПиНы, правила противопожарного режима, ТР ТС); порядок внутреннего контроля соблюдения норм и правил безопасности обслуживания потребителей.
Уметь: идентифицировать нарушения норм охраны труда и техники безопасности в процессе оказания гостиничных и ресторанных услуг; применять методы контроля соблюдения требований заинтересованных сторон при стандартизации и сертификации услуг; использовать инструменты оценки безопасности обслуживания для оформления актов, чек-листов и карт контроля качества.
Владеть: навыками проведения внутренних проверок соблюдения правил охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; методами документирования нарушений и корректирующих мероприятий в рамках систем менеджмента качества и безопасности; способностью аргументированно обосновывать необходимость соблюдения требований безопасности перед персоналом и контролирующими органами.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы стандартизации в гостиничном деле (	4				С
Тема 1. Роль стандартизации в управлении гостиницей.		2	4	5	
Тема 2. Нормативные документы по стандартизации.		2	4	5	
Тема 3. Классификация гостиниц и номерного фонда.		2	4	5	
Раздел 2. Оценка и подтверждение качества услуг					О
Тема 4. Понятие и показатели качества гостиничных услуг.		2	4	5	
Тема 5. Сертификация услуг и её формы.		2	4	5	
Тема 6. Экспертные методы оценки качества.		2	4	5	
Раздел 3. Управление качеством и улучшение обслуживания					О
Тема 7. Внутренние стандарты качества гостиницы.		2	4	6,75	
Тема 8. Оценка удовлетворённости гостей как инструмент контроля качества.		2	4	10	
Тема 9. Постоянное улучшение качества и предупреждение нарушений.		1	2	10	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25		56,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-3	Способность применять нормы и правила для оценки качества гостиничных услуг, обосновывать решения по улучшению обслуживания и документально оформлять результаты контроля с использованием отраслевых стандартов.
ОПК-7	Способность применять стандарты, оценивать соответствие услуг требованиям, анализировать процедуры подтверждения качества и использовать результаты контроля для улучшения обслуживания.
ОПК-6	Способность применять нормативные документы для оценки услуг, умение проверять соответствие качества стандартам и готовность разрабатывать мероприятия по улучшению обслуживания.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Знание целей и задач стандартизации в гостиничном деле. Понимание видов нормативных документов и их иерархии. Умение называть основные показатели качества гостиничных услуг. Понимание порядка проведения обязательной и добровольной сертификации. Знание структуры и содержания национальных стандартов для средств размещения. Умение объяснить роль стандартов в обеспечении безопасности проживания. Понимание ответственности исполнителя за нарушение требований стандартов. Владение терминологией дисциплины в объеме рабочей программы. Умение привести примеры правил оформления документов о качестве. Демонстрация логичного ответа на вопрос билета или собеседовании.	
Не зачтено	Отсутствие ответа на основные вопросы билета. Незнание базовых понятий и требований стандартов. Неумение различать процедуры подтверждения соответствия. Грубые ошибки в определении показателей качества услуг.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 4	
1	Понятие качества услуги и его основные свойства.
2	Цели и задачи стандартизации в гостиничной деятельности.
3	Иерархия нормативных документов в системе стандартизации.
4	Виды стандартов и их применение на предприятии размещения.
5	Порядок разработки и утверждения стандартов организации.
6	Требования к классификации гостиниц и иных средств размещения.
7	Система показателей качества обслуживания гостей.
8	Методы контроля качества оказания гостиничных услуг.
9	Понятие и цели подтверждения соответствия услуг.
10	Формы подтверждения соответствия в гостиничном деле.
11	Обязательные требования к безопасности услуг размещения.
12	Добровольная сертификация услуг: цели и порядок проведения.
13	Схемы сертификации услуг и их характеристика.
14	Права и обязанности исполнителя при сертификации.
15	Требования к маркировке информации об услугах для потребителя.
16	Роль метрологии в обеспечении качества гостиничных услуг.
17	Ответственность исполнителя за нарушение стандартов качества.
18	Порядок проверки соответствия услуг требованиям нормативных документов.
19	Система управления качеством на основе стандартизации.
20	Основные направления совершенствования качества услуг в гостинице.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что является главной целью стандартизации в гостиничной деятельности?
А) Повышение цен на услуги
Б) Обеспечение единства требований к качеству услуг
В) Увеличение количества номеров
Г) Сокращение штата сотрудников

Правильный ответ: Б

2. Какой документ устанавливает обязательные требования к услугам гостиниц?
А) Технический регламент
Б) Стандарт организации
В) Прейскурант цен
Г) Должностная инструкция

Правильный ответ: А

3. Как называется деятельность по подтверждению соответствия услуги установленным требованиям?

А) Лицензирование
Б) Аккредитация
В) Сертификация
Г) Аудит

Правильный ответ: В

4. Какая сертификация является обязательной в Российской Федерации?
А) Добровольная сертификация
Б) Обязательная сертификация
В) Экологическая сертификация
Г) Ведомственная сертификация

Правильный ответ: Б

5. Каким знаком маркируются товары и услуги, прошедшие обязательную сертификацию?
А) Знак соответствия
Б) Знак качества
В) Знак охраны труда
Г) Знак происхождения

Правильный ответ: А

6. Что устанавливает национальный стандарт Российской Федерации?
А) Цены на гостиничные услуги
Б) Правила и общие характеристики услуг
В) Штатное расписание гостиницы
Г) График работы персонала

Правильный ответ: Б

7. Какой метод контроля качества основан на проверке готового результата услуги?
А) Предупредительный контроль
Б) Текущий контроль
В) Приемочный контроль
Г) Статистический контроль

Правильный ответ: В

8. Что является нормативной базой для стандартизации в России?
А) Уголовный кодекс
Б) Федеральный закон о техническом регулировании
В) Трудовой кодекс
Г) Гражданский кодекс

Правильный ответ: Б

9. Что означает термин "качество услуги"?
А) Скорость оказания услуги
Б) Совокупность свойств услуги, удовлетворяющих потребности
В) Стоимость оказания услуги
Г) Количество персонала

Правильный ответ: Б

10. Какой вид сертификации проводится по инициативе предприятия?
А) Обязательная сертификация
Б) Добровольная сертификация
В) Государственная сертификация
Г) Плановая сертификация

Правильный ответ: Б

11. Что относится к основным свойствам гостиничной услуги?
А) Сезонность
Б) Неосязаемость и неразрывность производства и потребления
В) Высокая цена
Г) Сложность упаковки

Правильный ответ: Б

12. Какой орган проводит сертификацию услуг?
А) Налоговая инспекция
Б) Орган по сертификации
В) Прокуратура
Г) Служба занятости

Правильный ответ: Б

13. Что такое процедура подтверждения соответствия?
А) Установление зарплаты
Б) Документальное удостоверение соответствия требованиям
В) Проведение рекламной акции
Г) Обучение персонала

Правильный ответ: Б

14. В каком документе содержатся требования к безопасности гостиничных услуг?
А) В договоре с поставщиком
Б) В техническом регламенте
В) В бизнес-плане
Г) В рекламном буклете

Правильный ответ: Б

15. Какой контроль осуществляется в процессе оказания услуги?
А) Входной контроль
Б) Операционный контроль
В) Итоговый контроль
Г) Архивный контроль

Правильный ответ: Б

16. Что является результатом сертификации?
А) Договор аренды
Б) Сертификат соответствия
В) Счет-фактура
Г) Приказ о приеме на работу

Правильный ответ: Б

17. Кто разрабатывает стандарты организации в гостинице?
А) Сторонняя аудиторская фирма
Б) Сама гостиница
В) Роспотребнадзор
Г) Министерство финансов

Правильный ответ: Б

18. Что характеризует показатель безопасности услуги?

А) Степень риска для жизни и здоровья гостя
Б) Скорость регистрации
В) Внешний вид здания
Г) Размер номера

Правильный ответ: А

19. Для чего применяется классификация гостиниц?
А) Для присвоения категории звездности
Б) Для увеличения стоимости номера
В) Для уменьшения налогообложения
Г) Для сокращения персонала

Правильный ответ: А

20. Какой метод стандартизации заключается в выборе лучшего образца для создания эталона?
А) Унификация
Б) Типизация
В) Агрегатирование

Г) Предпочтение и отбор

Правильный ответ: Г

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Разработать технологическую карту процесса заселения гостя в гостинице с указанием контрольных точек проверки качества на каждом этапе.

Провести аудит номерного фонда на соответствие требованиям категорийности и составить перечень несоответствий с предложениями по их устранению.

Составить план внеплановой проверки службы питания на основе анализа жалоб гостей за предыдущий квартал.

Разработать стандарт поведения персонала при возникновении внештатной ситуации, связанной с претензией гостя к качеству услуги.

Оценить систему прослеживаемости белья и текстиля в прачечной гостиницы и предложить меры по снижению риска пересортицы.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Захарова, Н. А.	Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме	Саратов: Ай Пи Ар Медиа	2020	http://www.iprbookshop.ru/93550.html
Гавриченкова, С. С., Якубовская, С. И.	Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2020	http://www.iprbookshop.ru/100370.html
Захарова, Н. А.	Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме	Саратов: Ай Пи Ар Медиа	2020	https://www.iprbookshop.ru/93550.html

Гавриченкова, С. С., Якубовская, С. И.	Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2020	https://www.iprbookshop.ru/100370.html
Колочева, В. В.	Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2017	http://www.iprbookshop.ru/91432.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Кобяк, М. В.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг	Санкт-Петербург: Интермедия	2014	http://www.iprbookshop.ru/30214.html
Николаев, М. И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством	Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа	2020	http://www.iprbookshop.ru/89446.html
Радкевич, Я. М., Схиртладзе, А. Г., Лактионов, Б. И.	Метрология, стандартизация и сертификация	Саратов: Вузовское образование	2019	http://www.iprbookshop.ru/79771.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальный интернет-портал Росстандарта www.gost.ru
2. Информационная система «Техэксперт» www.cntd.ru
3. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» www.consultant.ru
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» www.urait.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска