

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



ТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

06

20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ИОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).

2. Задачи освоения дисциплины

- Систематизация и углубление базовых знаний о роли стандартизации и контроля качества в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Формирование знаний о стандартизации и контроле качества в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Формирование навыков по использованию стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Формирование навыков по созданию системы контроля качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Воспитание ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Шестой семестр, зачет

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

- Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

– лекции: 22 ч.

– практические занятия: 36 ч.

в том числе практическая подготовка: 36 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Лекция с применением презентации в MS Power Point. Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования. Федеральный закон «О техническом регулировании». Главные элементы и принципы технического регулирования. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. Разработка и принятие технического регламента. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 2. Сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Лекция с применением презентации в MS Power Point. История развития и современные направления стандартизации. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации: национальные стандарты, правила по стандартизации, рекомендации в области стандартизации, нормы в области стандартизации, классификации, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций, своды правил. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов. Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации». Роль стандартизации в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации.

Лекция с применением презентации в MS Power Point. Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ. Основные направления деятельности в области стандартизации. Национальный орган по стандартизации РФ. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ. Назначение и применение национальных стандартов. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.

Тема 4. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества услуг.

Лекция с применением презентации в MS Power Point, лекция-беседа или диалог с аудиторией». Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности.

Тема 5. Стандартизация услуг. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

Лекция с применением презентации в MS Power Point, лекция-беседа или «диалог с аудиторией». Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к качеству и безопасности гостиничного продукта. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к услугам. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к организации гостиничных услуг. Профессиональные стандарты в гостиничной деятельности.

Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.

Тема 6. Стандартизация на предприятиях общественного питания.

Лекция с применением презентации в MS Power Point. Национальные стандарты в области общественного питания. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Международные стандарты ИСО серий 9000, 14000, 22000. Этапы жизненного цикла продукции. Принципы системы (концепции) ХАССП, внедрение в пищевой промышленности и общественном питании. Содержание и выполнение требований ГОСТ Р 51705.1. Новые подходы обеспечения безопасности пищевых продуктов.

Тема 7. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация.

Лекция с применением презентации в MS Power Point. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества: состав, содержание, условия применения. Понятие и структура системы менеджмента качества. Применение стандартов ИСО 9000 в индустрии гостеприимства и общественного питания. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001. Этапы работ, проводимых при сертификации системы менеджмента качества. Система экологического менеджмента и ее сертификация.

Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей. Тайный покупатель в гостинице.

Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и продукции на предприятиях общественного питания.

Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции. Общие требования к услугам общественного питания и методы их контроля. Организация производственного контроля качества, внутренние аудиты. ТР ТС 021/2011, ХАССП, СМБПП (ИСО 22000).

Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проверочных работ (тестов), практических заданий, вопросов для подготовки к экзамену, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет в шестом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. Продолжительность зачета 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

в) План семинарских / практических занятий по дисциплине.

г) Методические указания по проведению лабораторных работ.

д) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) Основная литература:

– Радкевич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г., Лактионов Б.И. – Саратов: Вузовское образование, 2019.
– URL: <http://www.iprbookshop.ru/79771.html>

б) Дополнительная литература:

– Перемитина Т.О. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Перемитина Т.О. – Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/72129.html>

– Руденко Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б. – Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>

в) Ресурсы сети Интернет:

– Открытые онлайн-курсы
– Журнал «Эксперт» - <http://www.expert.ru>
– Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ - www.gsk.ru
– Официальный сайт Всемирного банка - www.worldbank.org
– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
– Публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) Информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>

- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115. Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор. Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска.	634050, Томская область, г. Томск, пр-т Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м².
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121^А. Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул).	634050, Томская область, г. Томск, пр-т Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м².