

## СОГЛАСОВАНА

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

## УТВЕРЖДЕНА

приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «30» декабря 2025 г. № 59

### Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и контроль качества в туризме и гостеприимстве»

направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

направленность (профиль)  
**Управление в индустрии туризма**

уровень образования  
**высшее образование - бакалавриат**

форма обучения  
**очно-заочная**

год набора  
**2026**

Санкт-Петербург  
2025

**IB**  
Institute  
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат  
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0  
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027  
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ  
СОБЧАКА"

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                              |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                            | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ .....                                 | 3 |
| 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                                                                        | 3 |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....                                                                                  | 3 |
| 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                      | 5 |
| 5.1 Рекомендуемая литература.....                                                                                            | 5 |
| 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного<br>обеспечения, в т.ч. отечественного производства..... | 5 |
| 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных<br>профессиональных баз данных (СПБД) .....                | 5 |
| 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                      | 5 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                    | 6 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С<br>ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....                       | 7 |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Цель:</b> | Целями освоения дисциплины «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» являются формирование у обучающихся системного комплекса знаний, практических умений и навыков необходимых для формирования и оценки качества услуг, предоставляемых туристскими предприятиями. |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДЭ.04.01 «Стандартизация и контроль качества в туризме и гостеприимстве» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции выпускника                                                                | Код и наименование индикатора достижения компетенций                                        | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические показатели деятельности туристской организации | ПК-3.1. Способен рассчитывать экономические показатели деятельности туристской организации  | Знать: стандарты туристской деятельности ; специфику деятельности предприятия сферы туризма; особенности предпочтений потребителей<br>Уметь: анализировать деятельность предприятий сферы туризма и выявлять отклонения от стандартов; выявлять перспективные и текущие предпочтения потребителей; разрабатывать управленческие решения на основе полученных результатов анализа деятельности предприятий сферы туризма<br>Владеть: методами анализа деятельности предприятий сферы туризма; способами и приёмами определения предпочтений потребителей; навыками выработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия |
|                                                                                                          | ПК-3.2. Способен анализировать экономические показатели деятельности туристской организации | Знать: стандарты туристских продуктов на современном этапе; теоретические основы планирования и прогнозирования реализации деятельности применительно к туристским продуктам; особенности обслуживаемых туристических направлений; динамику объёмов оказываемых услуг<br>Уметь: составлять текущие планы реализации туристских продуктов; разрабатывать перспективные планы реализации туристских продуктов; проводить мониторинг обслуживаемых туристических направлений и объёмов оказываемых услуг                                                                                                                                                                 |

|  |  |                                                                                                                                                                     |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Владеть: навыками разработки текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов; методами анализа обслуживаемых направлений и объёмов оказываемых услуг |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем                                               | Содержание дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Объем дисциплины (академические часы) |    |    |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|----|-----|
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Контактная работа                     |    |    | СРО |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ЗЛТ                                   | ПЗ | ЛР |     |
| Тема 1. Понятие качества и исторические аспекты управления качеством                      | Понятие качества и его аспекты, значение качества для потребителя и изготовителя. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Качество как элемент конкурентоспособности. Эволюция философия качества; гуру качества. Российский опыт управления качеством.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                                     | 1  |    | 27  |
| Тема 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных и туристских услуг в РФ | Гост Р 50681-2010 Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги<br>Проектирование туристских услуг. Гост Р 50690-2017 Национальный стандарт Российской Федерации. туристские услуги. Общие требования. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации". Правительство Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения». ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации Системы Менеджмента Качества. | 1                                     | 1  |    | 27  |
| Тема 3. Инструменты и методы управления качеством                                         | Основные инструменты управления качеством. Методы управления качеством. TQC, TQM, TQS, СМК Типология Кедотт — Терджена. Общие методы оценки качества в турфирме. «SERVQUAL».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                                     | 1  |    | 28  |
| Тема 4. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг          | Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Сертификация. Процедура сертификации туристских услуг. Профстандарты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1                                     | 1  |    | 28  |
| Тема 5. Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве                                 | Бизнес- процессы турфирмы. Мировые стандарты в туризме. Классификации гостиниц. Организация приема и размещения туристских групп. Квалификационные требования к персоналу турфирмы. Стандарты общения с туристами по телефону. Стандарты внешнего вида                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2                                     | 2  |    | 27  |

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем                        | Содержание дисциплины                                                                                                                                                                                                         | Объем дисциплины (академические часы) |          |    |            |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------|----|------------|
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                               | Контактная работа                     |          |    | СРО        |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                               | ЗЛТ                                   | ПЗ       | ЛР |            |
|                                                                    | турменеджеров. Перечень документов, выдаваемых туристу.<br>Стандарт работы с претензиями туристов. Стандарт «Бронирование тура». Стандарт «Аннулирования тура». Стандарт «Встреча туристов в аэропорту». Стандарт «Трансфер». |                                       |          |    |            |
| Тема 6. Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме | Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль. Метод Тайный покупатель.                                                                                                                   | 2                                     | 2        |    | 27         |
| <b>Форма аттестации (экзамен):</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                               |                                       |          |    | <b>36</b>  |
| <b>Всего по дисциплине: 216 ч.</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                               | <b>8</b>                              | <b>8</b> |    | <b>164</b> |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

| Библиографическое описание издания<br>(автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)                                                                                                                                                                                                                             | Электронные ресурсы                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 9                         | URL:<br><a href="https://urait.ru/bcode/561433/p.9">https://urait.ru/bcode/561433/p.9</a> |
| 2. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 704 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16051-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] | URL:<br><a href="https://urait.ru/bcode/580730">https://urait.ru/bcode/580730</a>         |

### 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- Офисное приложение - Р7-Офис;
- Антивирус - Kaspersky Endpoint Security

### 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

| №  | Наименование СПБД/ ИСС                                                                         |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Электронная библиотека Юрайт - <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>               |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a> |

|    |                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a> |
| 4. | Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - <a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>     |

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

### ***Аудитория для проведения занятий лекционного типа***

Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия и технические средства обучения: динамики, проектор, экран, ноутбук/ПК

### ***Аудитория для проведения занятий семинарского типа***

Специализированная мебель для деловых игр, наборы демонстрационного оборудования, макеты, наглядные учебные пособия. Технические средства обучения: системный блок, монитор, клавиатура, мышь, телевизор.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со **следующими** документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях **семинарского** типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям, обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на **формирование:**

- фундаментальных основ мировоззрения, обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций, дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний,

определяемые представителями рынка труда;

— метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.