

**СОГЛАСОВАНА**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «19» декабря 2024 г. № 6)

**АКТУАЛИЗИРОВАНА**

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 «27» декабря 2024 г. № 56

**УТВЕРЖДЕНА**

**актуализированная версия**  
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  
**43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль)  
**Управление в гостиничном бизнесе**

уровень образования  
**высшее образование - бакалавриат**

форма обучения  
**очная**

год набора  
**2025**

Санкт-Петербург  
2024

## 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-5 Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания | ПК-5.2 Способен внедрять и актуализировать систему регламентов и стандартов, контролировать их соблюдение, анализировать эффективность применения и вносить корректировки на основании обратной связи и показателей работы предприятия. | Знать: методики обеспечения контроля сотрудниками стандартов и регламентов<br>Уметь: обеспечивать контроль за выполнением сотрудниками стандартов и регламентов на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания<br>Владеть: приемами обеспечения контроля за выполнением сотрудниками стандартов и регламентов на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания |

## 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. | 4                                     | 4  |    | 16  |
| Тема 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества                | 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                                          | 2                                     | 4  |    | 16  |

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем                                      | Содержание дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Объем дисциплины (академические часы) |           |    |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|----|------------|
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Контактная работа                     |           |    | СРО        |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ЗЛТ                                   | ПЗ        | ЛР |            |
| гостиничных и туристских услуг в РФ                                              | 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.                       |                                       |           |    |            |
| 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».                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2                                     | 2         |    | 16         |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6                                     | 6         |    | 24         |
| 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 турменеджеров. Перечень документов, выдаваемых туристу. Стандарт работы с претензиями туристов. Стандарт «Бронирование тура». Стандарт «Аннулирования тура». Стандарт «Встреча туристов в аэропорту». Стандарт «Трансфер». | 6                                     | 8         |    | 26         |
| Тема 6. Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме               | Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль. Метод Тайный покупатель.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4                                     | 8         |    | 26         |
| <b>Форма аттестации (экзамен):</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                       |           |    | <b>36</b>  |
| <b>Всего по дисциплине: 216 ч.</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>24</b>                             | <b>32</b> |    | <b>124</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 КиберЛенинка – <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.