

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международная академия бизнеса и управления»

Департамент менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Международной академии бизнеса и управления

Е.В. Добренькова  
«21» марта 2024г.

ОДОБРЕНО

Ученым советом

Международной академии бизнеса и управления

(протокол от «14» марта 2024 г. №5)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины

**Б1.В.ДВ.04.01 Стандартизация и управление качеством**  
**услуг туризма и гостеприимства**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность):

38.03.02 «Менеджмент»

(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль):

«Менеджмент организации в туризме и гостеприимстве»

Уровень (квалификация (степень) выпускника):

Бакалавр

(бакалавриата, специалитета, магистратуры)

Авторы – составители:  
К.психол.н., доцент Выпряжкина И.Б.

Ответственный за выпуск  
И.Б. Выпряжкина, руководитель департамента менеджмента и управления персоналом Международной академии бизнеса и управления, канд. псих. наук, доцент

Программа одобрена на заседании департамента менеджмента и управления персоналом (протокол от 07.03.2024 № 5)

© Международная академия бизнеса и управления, 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины.....	4
2. Планируемые результаты обучения.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем дисциплины.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....	17
7. Материалы оценивания результатов обучения по дисциплине.....	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и иных источников.....	31
9. Материально-техническое обеспечение.....	33

## **1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Стандартизация и управление качеством услуг туризма и гостеприимства включена в блок дисциплин по выбору по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации в туризме и гостеприимстве».

Целью изучения данной дисциплины является формирование у обучающихся компетенций ПК-2, ПК-5 средствами дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг туризма и гостеприимства».

Задачи освоения учебной дисциплины:

- изучение основных нормативных актов в сфере туризма;
- формирование представления о принципах государственного регулирования сферы туризма;
- освоение принципов деятельности фирм, договорных взаимоотношений, страхования в сфере туризма;
- формирование представления о международных правовых нормах в области туризма и путешествий.

## **2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование результатов обучения, представленных в табл. 2.1.

Таблица 2.1

Результаты обучения, соотнесенные с общими результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения (наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2	Способен осуществлять руководство и обслуживание туристской группы, потребителей услуг гостеприимства	ИПК-2.1. Осуществляет руководство и обслуживание туристской группы ИПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по обслуживанию потребителей услуг гостеприимства	<p><u>Знать:</u> содержания и порядка проектирования организационной структуры и процессов туристского предприятия.</p> <p><u>Уметь:</u> определять перспективные направления туристской деятельности и формировать конкурентную стратегию туристского предприятия</p> <p><u>Владеть:</u> формирования на основе принципов стратегического планирования и прогнозирования программ управления в туристской индустрии</p>
ПК-5	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности туристской организации и гостиничного комплекса	ИПК-5.1. Владеет методами исследования эффективности деятельности и работы сотрудников туристской организации и гостиничного комплекса  ИПК-5.2. Использует компетенции в осуществлении	<p><u>Знать:</u> содержания и порядка проектирования организационной структуры и процессов туристского предприятия.</p> <p><u>Уметь:</u> определять перспективные направления туристской деятельности и формировать конкурентную стратегию</p>

		<p>контроля за бизнес-процессами и деятельностью сотрудников в туристской организации и гостиничном комплексе</p>	<p>туристского предприятия</p> <p><u>Владеть:</u>  формирования на основе принципов стратегического планирования и прогнозирования программ управления в туристской индустрии</p>
--	--	---	---

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг туризма и гостеприимства» изучается на 3 курсе в 5 семестре по очной и очно-заочной формам обучения.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единиц (ЗЕ), 108 академических часов.

Таблица 4.1

Распределение объема дисциплины по видам работ по очной форме обучения.

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам 5 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Семинары (С)		
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>34</b>	<b>34</b>
<b>Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации</b>		<b>Экзамен(36)</b>

Таблица 4.2

Распределение объема дисциплины по видам работ по заочной форме обучения

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам 4 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	20	20
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Семинары (С)		
Практические занятия (ПЗ)	12	12
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
<b>Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации</b>		<b>Экзамен (36)</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

### 5.1. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Структура дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Основы стандартизации и сертификации	Понятие стандартизации и стандарта. Виды стандартов. Сертификация как форма подтверждения соответствия. История развития стандартизации и сертификации. Знак соответствия. Национальная
2	Стандартизация и сертификация в туризме и гостеприимстве	Использование нормативных правовых документов, отражающих государственную политику России в области обеспечения качества туристских услуг; международные нормативно-правовые документы в области обеспечения качества оказания услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства; стандартизации и сертификации в туристской индустрии; анализ требований национальных
3	Качество услуг индустрии гостеприимства	Понятие качества оказания услуг предприятий индустрии гостеприимства. Стандартизация и сертификация как инструмент обеспечения качества оказания услуг предприятий индустрии гостеприимства.



4	Разработка и внедрение корпоративных стандартов и контроль качества услуг предприятий индустрии гостеприимства	Объекты стандартизации и сертификации внутри предприятия индустрии туризма и гостеприимства. Анализ, разработка и использование стандартов организаций в индустрии туризма и гостеприимства на основе российских и международных стандартов; Формирование внутренних корпоративных стандартов и регламентов предприятия индустрии
---	--	---

### **Тема 1. Основы стандартизации и сертификации**

*Цель занятия:* Способствовать формированию у обучающихся представлений об основах стандартизации и сертификации.

*Компетенции:*

ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* устный ответ (в форме дискуссии).

### **Самостоятельная работа обучающихся**

#### **Тема 1. Основы стандартизации и сертификации**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний об основах стандартизации и сертификации.

#### **Тема 2. Стандартизация и сертификация в туризме и гостеприимстве**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к участию в дискуссии* на выявление сформированности знаний о целях и принципах деятельности по стандартизации и сертификации услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

#### **Тема 3. Качество услуг индустрии гостеприимства**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию,

выездное практическое занятие.

*Подготовка к выполнению практического задания* на выявление сформированности умения анализировать соответствие объектов индустрии гостеприимства отраслевым стандартам сервиса.

*Подготовка к выполнению задания в рамках практической подготовки в форме выездного практического занятия с целью анализа показателей качества сервиса и их анализа на соответствие отраслевым стандартам.*

#### **Тема 4. Разработка и внедрение корпоративных стандартов и контроль качества услуг предприятий индустрии гостеприимства**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Подготовка к выполнению практического задания на выявление сформированности умений формировать и планировать внедрение корпоративных стандартов и регламентов обслуживания на предприятия индустрии гостеприимства.*

##### **6.1. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма.

В книге Биржакова М.Б. «Правовое регулирование туристской деятельности» содержится толкование норм федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132 ФЗ с изменениями и дополнениями, внесенными в него другими федеральными законами. Приводится сравнительный анализ норм закона с нормами действующего гражданского законодательства и смежных федеральных законов, регулирующих банковскую и страховую виды деятельности. Рассматриваются предложения дополнений и изменений в законодательстве на основе прогрессивных концепций. Книга рекомендуется работникам туристской отрасли, работникам региональных администраций, а также преподавателям, аспирантам и магистрам сферы туристского образования.

В учебном пособии Бирюков П.Н., Хамова Ю.А. «Правовое регулирование туристской деятельности» рассматриваются основные институты туристской деятельности, правовой статус их участников, возникающие в этой сфере споры, положения соответствующих международных документов, российского законодательства, а также некоторые нормы иностранного права.

В учебном пособии Соколовой Н.А. «Туризм в Российской Федерации. Правовое регулирование» рассматриваются актуальные вопросы правового регулирования деятельности в сфере туризма: раскрывается понятие туризма как объекта правового воздействия, анализируются организационно-правовые основы туризма, правовой статус основных субъектов туристской сферы, правовые условия обеспечения безопасности туризма. Автор также исследует теоретические и практические проблемы совершенствования законодательства в данной области.

В учебном пособии Вотинцевой Н.А. «Правовое обеспечение туристской индустрии в России» раскрываются принципы, цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации. В целях закрепления теоретического материала автором разработаны контрольные вопросы к каждой главе и тестовые задания.

При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Туризм: практика, проблемы, перспективы»; «Туризм: право и экономика»; сайты Федерального агентства по туризму и сайт по менеджменту качества, сайт Госстата, электронную газету «RATA news».

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **9.1 Основная литература**

1. Государственное регулирование экономической деятельности в условиях членства России во Всемирной торговой организации, Евразийском экономическом сообществе и Таможенном союзе: [монография] / [авт.: И. В. Ершова и др.] ; отв. ред. И. В. Ершова ; Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина (МГЮА). - М. : Норма : ИНФРА-М, 2022. - 288 с.

2. Черевичко Т.В. Экономика туризма: учеб. пособие [для студентов вузов] / Т. В. Черевичко. - 2-е изд. - М. : Дашков и К\*, 2023. - 264 с.

3. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие для студентов вузов / Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2044. - 228 с. - (Бакалавриат).

### **Дополнительная литература**

1. Бирюков, П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности: учебное пособие / П.Н. Бирюков, Ю.А. Хамова. – М.: Юристъ, 2011. – 234 с.

2. Биржаков, М.Б. Правовое регулирование туристской деятельности / М.Б. Биржаков. – СПб.: НП «Изд. «Невский Фонд», 2011. – 502 с.

3. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2018 годы)» Постановление правительства от 02.08.2011, №644.

4. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года. Приказ Ростуризма от 06.05.2008 г. №51.

5. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Приказ Ростуризма от 25.01.2011 г. № 35

6. Егоров В.Е. Государственно-правовое регулирование организованного туризма (историко-теоретическое правовое исследование): Монография / В.Е. Егоров. – Псков: Издательство ООО «ЛОГОС Плюс», 2011. – 112 с.

7. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России: учеб. пособие для вузов / Н.А. Вотинцева. – М.: Дашков и К\*: Наука-Спектр, 2011. – 320 с.

### **Журналы**

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» – Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru);

2. «Туризм: право и экономика» – Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт [www.lawinfo.ru](http://www.lawinfo.ru);

3. «Юрист» – Ежемесячный практический журнал. Официальный сайт [www.jurist.by](http://www.jurist.by).

### **Российское законодательство**

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. – М.: Юрид. лит., 2011.-64 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с последующими изм. и доп.).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (с последующими изм. и доп.).
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 № 146-ФЗ (с последующими изм. и доп.).
5. Гражданский процессуальный кодекс РСФСР (в ред. Федерального закона от 07.08.2000 № 120-ФЗ).
6. Налоговый кодекс РФ (часть первая) от 31.07.1998 № 147-ФЗ (с последующими изм. и доп.).
7. Налоговый кодекс РФ (часть вторая) от 05.08.2000 № 118-ФЗ (с последующими изм. и доп.).
8. Федеральный закон «Об особых экономических зонах в Российской Федерации» от 22.07.2005 г. № 116-ФЗ;
9. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).
10. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012)
11. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 25.06.2012 г.)
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // *Собрание законодательства Российской Федерации*. – 2007. – N 30. – Ст. 3942.
13. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2016 годы)» // *Собрание законодательства Российской Федерации*. – 2010, – № 30, – Ст. 4146.

## **9.2. Программное обеспечение**

– техническими средствами обучения (мультимедийный проектор; персональный компьютер (ноутбук) с программным обеспечением: операционная система Windows 7/8/10; офисный пакет Microsoft Office 2010/2013/2016, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint);

- экраном для демонстрации презентаций и фильмов;
- учебной доской (маркерной).
- электронно-библиотечные системы: «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>); «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>); «Лань» (URL: <https://e.lanbook.com/>).
- дистанционные образовательные технологии (ДОТ). Лекционные, практические занятия и самостоятельная работа проводятся с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.
- программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607, Microsoft Office Professional 2016.

### **9.3. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

- портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru>.)
- электронно-библиотечные системы: «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>); «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>); «Лань» (URL: <https://e.lanbook.com/>).

### **9.4. Материально-техническая база**

- лекционные аудитории и аудитории для проведения занятий семинарского типа, оснащенные мультимедийным оборудованием (проекторы, экраны, плазменные панели), обеспечивающие реализацию программы;
- по всему лекционному материалу имеются наборы слайдов в виде презентаций;
- для работы со специализированным программным обеспечением имеются компьютерные классы и другие материально-технические ресурсы;
- другие материально-технические ресурсы.