



**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА (ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича)**

КАФЕДРА ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

**Методические указания и контрольные задания
для студентов заочной формы обучения**

по направлению подготовки: 101100.62 «Гостиничное дело»

Москва 2013

1. Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Цель дисциплины – изучение государственного регулирования туристской индустрией, с целью обеспечения безопасности и качества товаров и услуг, их конкурентоспособности, а также защиты прав потребителей и поддержки предпринимателей.

Учебная задача дисциплины – полное овладение студентами вопросов стандартизации и сертификации социально-культурных и туристских услуг туристских, гостиничных и ресторанных предприятий, знание ими нормативной документации по лицензированию, стандартизации и сертификации социально-культурных и туристских услуг в РФ и умение применять их на практике.

Приобретение базовых знаний и практических навыков по дисциплине «Стандартизация и сертификация и лицензирование туристских услуг» является одной из основополагающих задач будущих специалистов гостиничного бизнеса.

1.2. Краткая характеристика дисциплины, ее место в учебном процессе

Для изучения вопросов по данной дисциплине студенты должны овладеть знаниями цикла ЕН-дисциплин; цикла ОПД-дисциплин. На основе полученных знаний строится изучение дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг».

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» играет важную роль в процессе формирования фундаментальных и прикладных знаний специалиста данного профиля, технология классификации средств размещения, подтверждение соответствия гостиничного предприятия заявленной категории, национальные стандарты отрасли являются составляющей частью единого процесса изучения всех учебных дисциплин.

1.3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина изучается на базе следующих взаимосвязанных дисциплин: «Менеджмент в туризме», «Правовое обеспечение туризма», которые обеспечивают успешное изучение данного курса, при этом преимущественно следует учитывать влияние прямых связей.

2. Требования к уровню освоения дисциплины

После изучения дисциплины студент должен **знать:**

- основные понятия Федерального закона «О техническом регулировании»;
- виды национальных и международных стандартов;
- цели и принципы подтверждения соответствия;
- системы сертификации средств размещения в России;
- основные положения системы сертификации ГОСТ Р;

- функции международной организации по стандартизации ИСО;
- требования к органу по сертификации туристских услуг и услуг средств размещения;
- порядок проведения работ по Сертификации в Системе сертификации ГОСТ Р;
- порядок проведения работ по добровольной сертификации туристских фирм и средств размещения.

Наряду с этим студент должен **уметь:**

- дать определение и характеристику основным понятиям в области стандартизации туристских и гостиничных услуг;
- провести идентификацию услуг, предоставляемых турфирмой и гостиницей;
- составить план мероприятий для проведения работ по сертификации услуг;
- составить Акт оценки соответствия услуг требованиям определенных нормативных документов;
- провести инспекционный контроль услуг турфирмы и гостиницы;
- использовать полученные знания в практической деятельности.

3. Содержание дисциплины

3.1. Теоретический курс

Тема 1. Значение государственной системы стандартизации в туристской индустрии

Необходимость создания системы государственного регулирования безопасности товаров и услуг и безопасности потребителей. Лицензирование, стандартизация, сертификация – элементы системы государственного регулирования безопасности и качества товаров и услуг. Государственная система стандартизации и ее реформирование.

Тема 2. Федеральный закон» О техническом регулировании»

Федеральный закон» О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года. Основные понятия, используемые для целей настоящего закона. Технические регламенты, Новые принципы стандартизации, Порядок разработки стандартов организации, Цели и принципы подтверждения соответствия. Системы сертификации ГОСТ Р. Введение обязательной сертификации услуг и порядок ее проведения.

Тема 3. Система стандартизации в туризме

Роль, цели, принципы, объекты стандартизации. Национальный орган по стандартизации. Национальная система стандартизации. Состав нормативных документов. Закон РФ "О стандартизации": общие положения, виды стандартов, требования к их содержанию, ответственность. ГОСТ РФ "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания". Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. Классификации, общероссийские классификаторы технико-