

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 09.09.2023 13:19:00

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187d0ddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины:

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Цель дисциплины: Формирование и углубление у студентов знаний и умений в области стандартизации и сертификации в сфере услуг, применение основных положений государственной системы стандартизации, особенностей стандартизации и контроля качества гостиничных услуг, систем качества, способствующие выполнению целого ряда задач при осуществлении всех видов профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- обучение углубленным особенностям стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном обслуживании;
- подготовка к работе с документацией в сертификационной сфере;
- овладение методиками сбора и обработки научно-технической информации;
- формирование уверенных навыков работы со стандартами в сфере гостиничного обслуживания;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов в туристской и гостиничной деятельности;
- усвоение основных требований и порядка разработки стандартов и умение применять их на практике;
- овладение приемами работы с основными положениями государственной системы стандартизации;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом;
- изучение основных законодательных документов по лицензированию; изучение правил проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ПК-14: способность разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности;

ПК-16: готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

Разделы дисциплины:

Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.

Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.

Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

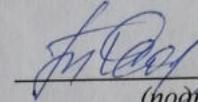
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

лингвистики и межкультурной
коммуникации

(наименование ф-та полностью)



О.Л. Ворошилова

(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО

43.04.03 Гостиничное дело,

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения

очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № 7 «25» февраля 2020 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», на заседании кафедры стандартизации, метрологии, управления качеством, технологии и дизайна № 20 «04» июля 2020 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Павлов Е.В.

Разработчик программы

к.т.н., доцент _____ Аникеева О.В.

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано: на заседании кафедры ИСКС № 1 «31» 08 2020 г.

Зав. кафедрой ИСКС _____ Горюшкина Н.Е.

(название кафедры, дата, номер протокола, подпись заведующего кафедрой; согласование производится с кафедрами, чьи дисциплины основываются на данной дисциплине, а также при необходимости руководителями других структурных подразделений)

Директор научной библиотеки _____ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «26» 02 2021 г., на заседании кафедры ДиСМ 02.07.21 №20

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Малыхова Ю.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «26» 02 2021 г., на заседании кафедры ДиСМ, 01.07.2022, протокол №20

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Малыхова Ю.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 2022 г., на заседании кафедры ДиСМ, 29.06.2023, протокол №20

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Малыхова Ю.А. ✓

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование и углубление у студентов знаний и умений в области стандартизации и контроле качества в сфере услуг, применение основных положений государственной системы стандартизации, особенностей стандартизации и контроля качества гостиничных услуг, систем качества, способствующие выполнению целого ряда задач при осуществлении всех видов профессиональной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

- обучение углубленным особенностям стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле для определения и реализации приоритетов собственной деятельности и ее совершенствования;
- формирование уверенных навыков работы со стандартами в сфере гостиничного обслуживания;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов в гостиничной деятельности, освоение основных требований и порядка разработки стандартов и умение применять их на практике;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом;
- изучение концепции создания и развития конкурентоспособной услуги на основе ее качества;
- освоение стратегии совершенствования гостиничного бизнеса и туризма.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Знать: ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания в профессиональной деятельности. Уметь: определять и реализовывать приоритеты собственной деятельно-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			сти и способы ее совершенствования на основе самооценки. Владеть: навыками осуществления обоснованного выбора приоритетов собственной деятельности в сфере гостиничного дела.
		УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Знать: приоритеты профессионального роста и способы совершенствования в профессиональной деятельности Уметь: использовать приоритеты профессионального роста и способы совершенствования в профессиональной деятельности. Владеть: навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
		УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	Знать: принципы проведения гибкой профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности Уметь: выявлять существенные признаки для исследования в сфере гостиничного дела Владеть: навыками участия в проведении исследований инструментов непрерывного образования, иных научно-исследовательских и экспериментальных работ
ПК-3	Способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного	Знать: - углубленные особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		комплекса	<p>гостиничного дела;</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство РФ в области гостиничных услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять схемы сертификации услуг; - разрабатывать стандарты гостиничной деятельности; - внедрять стандарты гостиничной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - навыками использования средств сбора информации о гостиницах и других средствах размещения; - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - методами повышения качества предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения.
		ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стратегию совершенствования гостиничного комплекса; - концепции создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса на основе его качества; - требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам; - систему классификации гостиниц и других средств размеще-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>ния;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы классификации гостиниц и других средств размещения; - ход работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг; - выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса; - выявлять показатели качества гостиничных услуг; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - проектировать и реализовывать стратегии гостиничного комплекса, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие его устойчивое развитие. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - навыками проектирования и реализации стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой),

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		обеспечивающих его устойчивое развитие.
		<p>ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями</p>	<p>Знать: - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле. Уметь: - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения. Владеть: - навыками планирования и управление внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гостиничного дела; - навыками использования математических методов в исследованиях.</p>
		<p>ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p>	<p>Знать: - углубленные особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в ресторанной деятельности; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере общественного питания; - законодательство РФ в области общественного питания. Уметь: - обрабатывать научно-техническую информацию в ресторанном деле; - применять методы повышения качества предоставляемых услуг</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать нормативные документы при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятийно-терминологическим аппаратом в области ресторанного обслуживания; - навыками использования средств сбора информации об объектах ресторанной деятельности; - навыками анализа применяемых методов повышения качества предоставляемых услуг общественного питания.
		<p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания; - стратегию совершенствования предприятий питания; - концепции создания и развития конкурентоспособности предприятия питания на основе его качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать законодательство РФ в области общественного питания; - выявлять потребности в изменениях деятельности предприятия питания; - выявлять показатели качества услуг общественного питания; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг общественного питания; - проектировать и реализовывать стратегии предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие его устойчивое развитие. <p>Владеть:</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<ul style="list-style-type: none"> - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг общественного питания; - навыками проектирования и реализации стратегии предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие.

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело». Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	26
в том числе:	
лекции	0
лабораторные занятия	0
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	81,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0

Виды учебной работы	Всего, часов
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.	Главные аспекты стандартизации услуг. Требования к показателям качества услуг. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ. Система стандартов в туристской деятельности. Туристские услуги, их структура. Гостиничные услуги, их стандартизация. Классификация средств размещения. Правовые основы стандартизации и ее задачи. основополагающие стандарты ГСС. Органы и службы по стандартизации. Научная база стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.
2	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.	Закон «О защите прав потребителей» и сертификация. Полномочия государственных органов управления по сертификации. Качество продукции и услуг и защита потребителя. Особенности услуг, как объекта сертификации. Схемы сертификации услуг. Сертификационные проверки услуг. Выбор критериев сертификации услуг за рубежом, международный стандарт ИСО 9004-2. Сертификация туристских услуг. Условия, правила и порядок проведения работ по сертификации. Схемы сертификации. Лицензирование туристской деятельности.
3	Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.	Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц), предприятий питания. Сертификация систем качества и стандарты ИСО 9000. Концепция создания и развития конкурентоспособной услуги на основе ее качества. Стратегия совершенствования гостиничного бизнеса и туризма.

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.			1	У-1-7, МУ-1	Т4 Р4	УК-6 ПК-3
2	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.				У-1-7	Т8, Р8 Т12, Р12	УК-6 ПК-3
3	Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.			2	У-1-7, МУ-1	Т18 Р18	УК-6 ПК-3

Т – тестирование, Р – защита (проверка) рефератов

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Определение относительной конкурентоспособности услуг	8
2	Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон деятельностью гостиницы	18
Итого		26

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.	1-4 неделя	15
2	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.	5-12 неделя	42
3	Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.	13-18 неделя	24,9
Итого			81,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и

методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет;

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- тем рефератов;

- тестовых заданий;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.;

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Практическая работа «Определение относительной конкурентоспособности услуг»	Разбор конкретных ситуаций	8
Итого			8

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

2

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Правовое обеспечение гостиничной деятельности Финансово-экономическая деятельность предприятий индустрии гостеприимства	Управление качеством гостиничных услуг Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебная ознакомительная практика	Инновации в гостиничном бизнесе
ПК-3 - Способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	Управление качеством гостиничных услуг Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг	Сервисная деятельность История предпринимательства в гостиничном деле Проектная деятельность в гостиничном деле	Производственная организационно-управленческая практика Производственная преддипломная практика

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

3

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-6/ основной	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального ро-	Знать: - основные положения естественнонаучных и инженерных областей знаний, используемых при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - основные приемы систематизации знаний; - основные приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятель-	Знать: - большинство положений естественнонаучных и инженерных областей знаний, используемых при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - большинство приемов систематизации знаний; - большинство приоритетов профессионального	Знать: - все необходимые при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле положения естественнонаучных и инженерных областей знаний; - наиболее эффективные приемы систематизации знаний; - наиболее эффективные приоритеты профессио-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>ста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям</p> <p>УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда</p>	<p>ности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы проведения гибкой профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - удовлетворительно определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - удовлетворительно анализировать и систематизировать естественнонаучные и инженерные знания, используемые при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - выявлять основные признаки для исследования в сфере гостиничного дела; - вносить предложения по совершенствованию стратегий в гостиничном деле, используя приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - удовлетворительными навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным 	<p>роста и способы совершенствования собственной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - большинство принципов проведения гибкой профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - уверенно анализировать и систематизировать естественнонаучные и инженерные знания, используемые при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - выявлять большинство признаков для исследования в сфере гостиничного дела; - вносить четкие предложения по совершенствованию стратегий в гостиничном деле, используя при- 	<p>нального роста и способы совершенствования собственной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наиболее эффективные принципы проведения гибкой профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аргументированно определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - аргументированно анализировать и систематизировать естественнонаучные и инженерные знания, используемые при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - выявлять целевые признаки для исследования в сфере гостиничного дела; - аргументированно вносить эффективные предло-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		критериям; - общими навыками участия в проведении исследований инструментов непрерывного образования, иных научно-исследовательских и экспериментальных работ.	ритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности. Владеть: - уверенными навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям; - уверенными навыками участия в проведении исследований инструментов непрерывного образования, иных научно-исследовательских и экспериментальных работ.	жения по совершенствованию стратегий в гостиничном деле, используя приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности. Владеть: - уверенными и развитыми навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям; - уверенными и развитыми навыками участия в проведении исследований инструментов непрерывного образования, иных научно-исследовательских и экспериментальных работ.
ПК-3/ начальный	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает	Знать: - особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле; - основные нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела; - законодательство РФ в области гостиничных услуг и предпри-	Знать: - особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле и ресторанной деятельности; - основные нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела и обще-	Знать: - углубленные особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле и ресторанной деятельности; - все необходимые нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса</p> <p>ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями</p> <p>ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p> <p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>ятий питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные концепции создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания на основе их качества; - основные требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам и к предприятиям общественного питания; - систему классификации гостиниц и других средств размещения; - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать проекты стандартов гостиничной деятельности; - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - оценивать качество 	<p>ственного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стратегию совершенствования гостиничного комплекса и предприятий питания; - большинство концепций создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания на основе их качества; - большинство требований, предъявляемых к социально-культурным и туристским услугам и к предприятиям общественного питания; - систему и методы классификации гостиниц и других средств размещения; - ход работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять схемы сертификации услуг; - пользоваться 	<p>гостиничного дела и общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стратегию совершенствования гостиничного комплекса и предприятий питания; - наиболее эффективные концепции создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания на основе их качества; - все требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам и к предприятиям общественного питания; - систему и методы классификации гостиниц и других средств размещения; - ход работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - углубленные основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно применять схемы сер-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять показатели качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - обрабатывать результаты измерений показателей качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - реализовывать стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие их устойчивое развитие; - обрабатывать научно-техническую информацию в ресторанном деле; - выбирать нормативные документы при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - основным понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных 	<p>нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать проекты стандартов гостиничной деятельности; - уверенно ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг и услуг общественного питания; - анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения. - внедрять стандарты гостиничной деятельности; - выявлять потребности в изме- 	<p>тификации услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать проекты стандартов гостиничной деятельности; - уверенно ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - аргументированно анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг и услуг общественного питания; - глубоко анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения. - уверенно внед-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>услуг и в области ресторанного обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными навыками использования средств сбора информации о гостиницах и других средствах размещения, об объектах ресторанной деятельности; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - основными методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения, услуг общественного питания; - навыками реализации стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; - навыками планирования изменений в деятельности гостиничного комплекса; - основными навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гостиничного дела; - навыками анализа применяемых методов повышения качества 	<p>нениях деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять показатели качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - обрабатывать результаты измерений показателей качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - проектировать и реализовывать стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие их устойчивое развитие; - уверенно обрабатывать научно-техническую информацию в ресторанном деле; - уверенно применять методы повышения качества предоставляемых услуг общественного питания; - выбирать нормативные документы при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований. 	<p>рять стандарты гостиничной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания; - выявлять показатели качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - эффективно обрабатывать результаты измерений показателей качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - уверенно проектировать и реализовывать стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие их устойчивое развитие; - эффективно обрабатывать научно-техническую информацию в ресторанном деле; - эффективно применять методы повышения качества предоставляемых услуг общественного питания; - без колебаний

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		предоставляемых услуг общественного питания.	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг и в области ресторанного обслуживания; - навыками использования средств сбора информации о гостиницах и других средствах размещения, об объектах ресторанной деятельности; - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения, услуг 	<p>выбирать нормативные документы при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - широкими навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - полным понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг и в области ресторанного обслуживания; - эффективными навыками использования средств сбора информации о гостиницах и других средствах размещения, об объектах ресторанной деятельности; - эффективными навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			<p>общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проектирования и реализации стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; - навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гостиничного дела; - основными навыками использования математических методов в исследованиях; - навыками анализа применяемых методов повышения качества предоставляемых услуг общественного питания. 	<p>гостиниц и других средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективными методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения, услуг общественного питания; - эффективными навыками проектирования и реализации стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; - навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гос-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				типичного дела; - широкими навыками использования математических методов в исследованиях; - широкими навыками анализа применяемых методов повышения качества предоставляемых услуг общественного питания.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.	УК-6, ПК-3	Практическое занятие № 1, СРС	БТЗ	1-5	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	1-5	
				Задание к Пр1	МУ-1	
2	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.	УК-6, ПК-3	СРС	БТЗ	6-10	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	6-10	
3	Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.	УК-6, ПК-3	Практическое занятие № 2, СРС	БТЗ	11-15	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	11-15	
				Задание к Пр2	МУ-1	

БТЗ – банк вопросов и заданий в тестовой форме.

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по разделу (теме) 1 «Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ»:

1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг называется:

- А) Стандартизацией
- Б) Сертификацией
- В) Оценкой соответствия
- Г) Декларированием

2. Сколько этапов развития стандартизации выделяют?

- А) 3 ; Б) 4; В) 5; Г) 6

Темы рефератов по разделу (теме) 1 «Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ»:

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Стандартизация услуг.
3. Организация работ по стандартизации в РФ.
4. Особенности сертификации услуг.
5. Гостиничные услуги, их структура

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и/или компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%).

БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,

– на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Целью стандартизации является:

- А) Техническая и информационная совместимость
- Б) Сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных
- В) Взаимозаменяемость продукции
- Г) Все перечисленные ответы верные

Задание в открытой форме:

Под _____ услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию туристов

Задание на установление правильной последовательности:

Установите правильную последовательность процессов при лицензировании:

- 1) Лицензионный контроль в соответствии с законодательством; 2) Оплата госпошлины; 3) Подача заявления и комплекта документов; 4) Проверка поданных сведений лицензирующим органом;

Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между номерами и названиями основных стандартов ISO 9000

- | | |
|---|-------------|
| 1. Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь | А) ISO 9000 |
| 2. Система менеджмента качества. Требования | Б) ISO 9004 |
| 3. Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества | В) ISO 9001 |

Компетентностно-ориентированная задача:

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений 3-х экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	2
Оценка 2 объекта	2	2	1
Оценка 3 объекта	2	4	4
Оценка 4 объекта	4	3	3

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическая работа №1 (Определение относительной конкурентоспособности услуг)	7	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	14	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №2 (Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон деятельностью гостиницы)	7	Выполнил задания практического занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	14	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
СРС	10		20	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Райкова, Елена Юрьевна. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология [Текст] : учебник для бакалавров / Е. Ю. Райкова; Рос.экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. – Москва : Юрайт, 2015. – 349 с.

2. Метрология, стандартизация и сертификация. Практикум [Текст] : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по техническим направлениям подготовки бакалавров, магистров и дипломированных специалистов] / В. Н. Кайнова [и др.]; под общ.ред. В. Н. Кайновой. - Санкт-Петербург [и др.]: Лань, 2015. - 367 с.

3. Скобкин, Сергей Сергеевич. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2011. – 431 с.

4. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И. В. Мишурова, Е. Н. Бандурина, О. В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

5. Гулиев, Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие. – 2-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2011. – 240 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>

6. Васильев, А. Л. Стандартизация для всех [Текст] / А. Л. Васильев. – М.: Изд-во стандартов, 1992. - 111с.

7. Управление качеством [Текст] : учебник для студ. вузов / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян и др. / под ред. С. Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.; ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 333 с.

8.3 Перечень методических указаний

1. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» для обучающихся по направлению подготовки магистров 43.04.03 «Гостиничное дело» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О. В. Аникеева. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 32 с.

8.4 Другие учебно-методические материалы

1. Журналы «Методы менеджмента качества». – М.: РИА «Стандарты и качество».

2. Журналы «Качество и XXI век». – М.: РИА «Стандарты и качество».

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. [http:// window.edu.ru](http://window.edu.ru) – Единое окно доступа к образовательным ресурсам.

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн», ООО «НексМедиа», Договор № 53 от 29.08.2017, <http://www.biblioclub.ru>

3. Электронная библиотека ЮЗГУ, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Приказ ректора университета № 1042а от 28.12.2011, <http://library.kstu.kursk.ru>

4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», РИЦ, Договор № 459747 от 01.03.2013, <http://www.consultant.ru/>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» являются практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

Практические занятия обеспечивают: контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов. Кроме того, на практических занятиях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам защиты отчетов по практическим работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»: конспектирование учебной литературы, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: привлечение студентов к творческому процессу, промежуточный контроль путем отработки студентами пропущенных занятий, участие в групповых и индивидуальных консультациях. Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе самостоятельного изучения, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Операционная система Windows 7/8/8.1/10, договор IT000012385.

Антивирус ESET NOD32, сублицензионный договор №Вж-ПО_119356.

Антивирус Kaspersky Endpoint Security Russian Edition, лицензия 156A-140624-192234.

Microsoft Office 2016, лицензионный договор №S0000000722 от 21.12.2015 г. с ООО «АйТи46», лицензионный договор №K0000000117 от 21.12.2015 г. с ООО «СМСКанал».

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа и лаборатории кафедры, оснащенные учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя; доска ДК 32 Э 3010 МФ/1,00, а также презентационной техникой: ноутбук Asus X50VL PMD-T2330/14"/1024Mb/160Gb/ сумка/проектор inFocus IN24+(39945,45)/1,00, экран на штативе ScreenMedia Apollo-T150*150 MW/STM-1101/1.00, штатив (44,5-129 см. 800г. 1 уровень, чехол)/1,00 для проведения практических работ.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

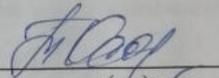
Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1		3			1	02.07.21	Прот. зас. каф. ДиИМ № 20 Аникеева
2, 3		13			1	02.07.21	Прот. зас. каф. ДиИМ № 20 Аникеева

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета
лингвистики и межкультурной
коммуникации
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

« 30 » августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело,
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

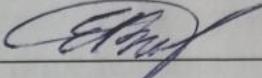
направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело»
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № 7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», на заседании кафедры стандартизации, метрологии, управления качеством, технологии и дизайна № 1 «30» августа 2019 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

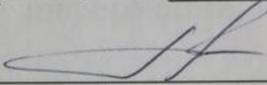
Зав. кафедрой  Павлов Е.В.

Разработчик программы

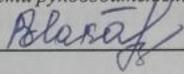
к.т.н., доцент  Аникеева О.В.

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.У)

Согласовано: на заседании кафедры ИСКС № 1 «30» 09 2019 г.

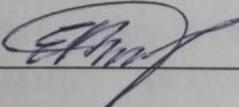
Зав. кафедрой ИСКС  Горюшкина Н.Е.

(название кафедры, дата, номер протокола, подпись заведующего кафедрой; согласование производится с кафедрами, чьи дисциплины основываются на данной дисциплине, а также при необходимости руководителями других структурных подразделений)

Директор научной библиотеки  Макаровская В.Г.

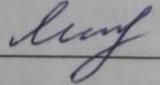
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г., на заседании кафедры СММ № 20 04.08.2020.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Павлов Е.В.

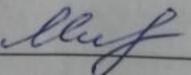
Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г., на заседании кафедры ДММ № 20 02.07.21.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Малоземова И.И.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «26» 02 2021 г., на заседании кафедры ДММ, 01.07.2022, Уточка № 20.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Малоземова И.И.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «26» 02 2021 г., на заседании кафедры Туризм, 29.06.2021, протокол № 20.
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой д-р Мальцева И.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры .
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование и углубление у студентов знаний и умений в области стандартизации и контроле качества в сфере услуг, применение основных положений государственной системы стандартизации, особенностей стандартизации и контроля качества гостиничных услуг, систем качества, способствующие выполнению целого ряда задач при осуществлении всех видов профессиональной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

- обучение углубленным особенностям стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле для определения и реализации приоритетов собственной деятельности и ее совершенствования;
- формирование уверенных навыков работы со стандартами в сфере гостиничного обслуживания;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов в гостиничной деятельности, освоение основных требований и порядка разработки стандартов и умение применять их на практике;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом;
- изучение концепции создания и развития конкурентоспособной услуги на основе ее качества;
- освоение стратегии совершенствования гостиничного бизнеса и туризма.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

1

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Знать: ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания в профессиональной деятельности. Уметь: определять и реализовывать приоритеты собственной деятельно-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			сти и способы ее совершенствования на основе самооценки. Владеть: навыками осуществления обоснованного выбора приоритетов собственной деятельности в сфере гостиничного дела.
		УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Знать: приоритеты профессионального роста и способы совершенствования в профессиональной деятельности Уметь: использовать приоритеты профессионального роста и способы совершенствования в профессиональной деятельности. Владеть: навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
		УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	Знать: принципы проведения гибкой профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности Уметь: выявлять существенные признаки для исследования в сфере гостиничного дела Владеть: навыками участия в проведении исследований инструментов непрерывного образования, иных научно-исследовательских и экспериментальных работ
ПК-3	Способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного	Знать: - углубленные особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		комплекса	<p>гостиничного дела;</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство РФ в области гостиничных услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять схемы сертификации услуг; - разрабатывать стандарты гостиничной деятельности; - внедрять стандарты гостиничной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - навыками использования средств сбора информации о гостиницах и других средствах размещения; - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - методами повышения качества предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения.
		ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стратегию совершенствования гостиничного комплекса; - концепции создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса на основе его качества; - требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам; - систему классификации гостиниц и других средств размеще-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>ния;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы классификации гостиниц и других средств размещения; - ход работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг; - выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса; - выявлять показатели качества гостиничных услуг; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - проектировать и реализовывать стратегии гостиничного комплекса, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие его устойчивое развитие. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - навыками проектирования и реализации стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой),

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			обеспечивающих его устойчивое развитие.
		<p>ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями</p>	<p>Знать: - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле. Уметь: - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения. Владеть: - навыками планирования и управление внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гостиничного дела; - навыками использования математических методов в исследованиях.</p>
		<p>ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p>	<p>Знать: - углубленные особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в ресторанной деятельности; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере общественного питания; - законодательство РФ в области общественного питания. Уметь: - обрабатывать научно-техническую информацию в ресторанном деле; - применять методы повышения качества предоставляемых услуг</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать нормативные документы при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятийно-терминологическим аппаратом в области ресторанного обслуживания; - навыками использования средств сбора информации об объектах ресторанной деятельности; - навыками анализа применяемых методов повышения качества предоставляемых услуг общественного питания.
		<p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания; - стратегию совершенствования предприятий питания; - концепции создания и развития конкурентоспособности предприятия питания на основе его качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать законодательство РФ в области общественного питания; - выявлять потребности в изменениях деятельности предприятия питания; - выявлять показатели качества услуг общественного питания; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг общественного питания; - проектировать и реализовывать стратегии предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие его устойчивое развитие. <p>Владеть:</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<ul style="list-style-type: none"> - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг общественного питания; - навыками проектирования и реализации стратегии предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие.

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело». Дисциплина изучается на 2 курсе.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	10
в том числе:	
лекции	0
лабораторные занятия	0
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	93,9
Контроль (подготовка к экзамену)	4
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1

Виды учебной работы	Всего, часов
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.	Главные аспекты стандартизации услуг. Требования к показателям качества услуг. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ. Система стандартов в туристской деятельности. Туристские услуги, их структура. Гостиничные услуги, их стандартизация. Классификация средств размещения. Правовые основы стандартизации и ее задачи. основополагающие стандарты ГСС. Органы и службы по стандартизации. Научная база стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.
2	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.	Закон «О защите прав потребителей» и сертификация. Полномочия государственных органов управления по сертификации. Качество продукции и услуг и защита потребителя. Особенности услуг, как объекта сертификации. Схемы сертификации услуг. Сертификационные проверки услуг. Выбор критериев сертификации услуг за рубежом, международный стандарт ИСО 9004-2. Сертификация туристских услуг. Условия, правила и порядок проведения работ по сертификации. Схемы сертификации. Лицензирование туристской деятельности.
3	Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.	Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц), предприятий питания. Сертификация систем качества и стандарты ИСО 9000. Концепция создания и развития конкурентоспособной услуги на основе ее качества. Стратегия совершенствования гостиничного бизнеса и туризма.

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.			1	У-1-7, МУ-1	T18 P18	УК-6 ПК-3
2	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.				У-1-7	T18 P18	УК-6 ПК-3
3	Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.			2	У-1-7, МУ-1	T18 P18	УК-6 ПК-3

T – тестирование, P – защита (проверка) рефератов

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Определение относительной конкурентоспособности услуг	4
2	Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон деятельностью гостиницы	6
Итого		10

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.	1-4 неделя	31
2	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.	5-12 неделя	31
3	Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.	13-18 неделя	31,9
Итого			93,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и

методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет;

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- тем рефератов;

- тестовых заданий;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.;

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Практическая работа «Определение относительной конкурентоспособности услуг»	Разбор конкретных ситуаций	4
Итого			4

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

2

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Правовое обеспечение гостиничной деятельности Финансово-экономическая деятельность предприятий индустрии гостеприимства	Управление качеством гостиничных услуг Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебная ознакомительная практика	Инновации в гостиничном бизнесе
ПК-3 - Способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	Управление качеством гостиничных услуг Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг	Сервисная деятельность История предпринимательства в гостиничном деле Проектная деятельность в гостиничном деле	Производственная организационно-управленческая практика Производственная преддипломная практика

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

3

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-6/ основной	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального ро-	Знать: - основные положения естественнонаучных и инженерных областей знаний, используемых при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - основные приемы систематизации знаний; - основные приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятель-	Знать: - большинство положений естественнонаучных и инженерных областей знаний, используемых при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - большинство приемов систематизации знаний; - большинство приоритетов профессионального	Знать: - все необходимые при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле положения естественнонаучных и инженерных областей знаний; - наиболее эффективные приемы систематизации знаний; - наиболее эффективные приоритеты профессио-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>ста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям</p> <p>УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда</p>	<p>ности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы проведения гибкой профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - удовлетворительно определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - удовлетворительно анализировать и систематизировать естественнонаучные и инженерные знания, используемые при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - выявлять основные признаки для исследования в сфере гостиничного дела; - вносить предложения по совершенствованию стратегий в гостиничном деле, используя приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - удовлетворительными навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным 	<p>роста и способы совершенствования собственной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - большинство принципов проведения гибкой профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - уверенно анализировать и систематизировать естественнонаучные и инженерные знания, используемые при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - выявлять большинство признаков для исследования в сфере гостиничного дела; - вносить четкие предложения по совершенствованию стратегий в гостиничном деле, используя при- 	<p>нального роста и способы совершенствования собственной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наиболее эффективные принципы проведения гибкой профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аргументированно определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - аргументированно анализировать и систематизировать естественнонаучные и инженерные знания, используемые при проектировании и реализации стратегий в гостиничном деле; - выявлять целевые признаки для исследования в сфере гостиничного дела; - аргументированно вносить эффективные предло-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		критериям; - общими навыками участия в проведении исследований инструментов непрерывного образования, иных научно-исследовательских и экспериментальных работ.	критерии профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности. Владеть: - уверенными навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям; - уверенными навыками участия в проведении исследований инструментов непрерывного образования, иных научно-исследовательских и экспериментальных работ.	способы совершенствования стратегий в гостиничном деле, используя приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности. Владеть: - уверенными и развитыми навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям; - уверенными и развитыми навыками участия в проведении исследований инструментов непрерывного образования, иных научно-исследовательских и экспериментальных работ.
ПК-3/ начальный	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает	Знать: - особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле; - основные нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела; - законодательство РФ в области гостиничных услуг и предпри-	Знать: - особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле и ресторанной деятельности; - основные нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела и обще-	Знать: - углубленные особенности стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничном деле и ресторанной деятельности; - все необходимые нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса</p> <p>ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями</p> <p>ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p> <p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>ятий питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные концепции создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания на основе их качества; - основные требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам и к предприятиям общественного питания; - систему классификации гостиниц и других средств размещения; - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать проекты стандартов гостиничной деятельности; - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - оценивать качество 	<p>ственного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стратегию совершенствования гостиничного комплекса и предприятий питания; - большинство концепций создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания на основе их качества; - большинство требований, предъявляемых к социально-культурным и туристским услугам и к предприятиям общественного питания; - систему и методы классификации гостиниц и других средств размещения; - ход работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять схемы сертификации услуг; - пользоваться 	<p>гостиничного дела и общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стратегию совершенствования гостиничного комплекса и предприятий питания; - наиболее эффективные концепции создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания на основе их качества; - все требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам и к предприятиям общественного питания; - систему и методы классификации гостиниц и других средств размещения; - ход работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - углубленные основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно применять схемы сер-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять показатели качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - обрабатывать результаты измерений показателей качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - реализовывать стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие их устойчивое развитие; - обрабатывать научно-техническую информацию в ресторанном деле; - выбирать нормативные документы при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - основным понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных 	<p>нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать проекты стандартов гостиничной деятельности; - уверенно ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг и услуг общественного питания; - анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения. - внедрять стандарты гостиничной деятельности; - выявлять потребности в изме- 	<p>тификации услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать проекты стандартов гостиничной деятельности; - уверенно ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - аргументированно анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг и услуг общественного питания; - глубоко анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения. - уверенно внед-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>услуг и в области ресторанного обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными навыками использования средств сбора информации о гостиницах и других средствах размещения, об объектах ресторанной деятельности; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - основными методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения, услуг общественного питания; - навыками реализации стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; - навыками планирования изменений в деятельности гостиничного комплекса; - основными навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гостиничного дела; - навыками анализа применяемых методов повышения качества 	<p>нениях деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять показатели качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - обрабатывать результаты измерений показателей качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - проектировать и реализовывать стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие их устойчивое развитие; - уверенно обрабатывать научно-техническую информацию в ресторанном деле; - уверенно применять методы повышения качества предоставляемых услуг общественного питания; - выбирать нормативные документы при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований. 	<p>рять стандарты гостиничной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания; - выявлять показатели качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - эффективно обрабатывать результаты измерений показателей качества гостиничных услуг и услуг общественного питания; - уверенно проектировать и реализовывать стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие их устойчивое развитие; - эффективно обрабатывать научно-техническую информацию в ресторанном деле; - эффективно применять методы повышения качества предоставляемых услуг общественного питания; - без колебаний

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		предоставляемых услуг общественного питания.	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг и в области ресторанного обслуживания; - навыками использования средств сбора информации о гостиницах и других средствах размещения, об объектах ресторанной деятельности; - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения, услуг 	<p>выбирать нормативные документы при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - широкими навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - полным понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг и в области ресторанного обслуживания; - эффективными навыками использования средств сбора информации о гостиницах и других средствах размещения, об объектах ресторанной деятельности; - эффективными навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			<p>общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проектирования и реализации стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; - навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гостиничного дела; - основными навыками использования математических методов в исследованиях; - навыками анализа применяемых методов повышения качества предоставляемых услуг общественного питания. 	<p>гостиниц и других средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективными методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения, услуг общественного питания; - эффективными навыками проектирования и реализации стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; - навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гос-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				типичного дела; - широкими навыками использования математических методов в исследованиях; - широкими навыками анализа применяемых методов повышения качества предоставляемых услуг общественного питания.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ.	УК-6, ПК-3	Практическое занятие № 1, СРС	БТЗ	1-5	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	1-5	
				Задание к Пр1	МУ-1	
2	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.	УК-6, ПК-3	СРС	БТЗ	6-10	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	6-10	
3	Сертификация средств размещения. Управление качеством услуг.	УК-6, ПК-3	Практическое занятие № 2, СРС	БТЗ	11-15	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	11-15	
				Задание к Пр2	МУ-1	

БТЗ – банк вопросов и заданий в тестовой форме.

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по разделу (теме) 1 «Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ»:

1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг называется:

- А) Стандартизацией
- Б) Сертификацией
- В) Оценкой соответствия
- Г) Декларированием

2. Сколько этапов развития стандартизации выделяют?

- А) 3 ; Б) 4; В) 5; Г) 6

Темы рефератов по разделу (теме) 1 «Стандартизация услуг. Организация работ по стандартизации в РФ»:

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Стандартизация услуг.
3. Организация работ по стандартизации в РФ.
4. Особенности сертификации услуг.
5. Гостиничные услуги, их структура

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и/или компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%).

БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,

– на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Целью стандартизации является:

- А) Техническая и информационная совместимость
- Б) Сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных
- В) Взаимозаменяемость продукции
- Г) Все перечисленные ответы верные

Задание в открытой форме:

Под _____ услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию туристов

Задание на установление правильной последовательности:

Установите правильную последовательность процессов при лицензировании:

- 1) Лицензионный контроль в соответствии с законодательством; 2) Оплата госпошлины; 3) Подача заявления и комплекта документов; 4) Проверка поданных сведений лицензирующим органом;

Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между номерами и названиями основных стандартов ISO 9000

- | | |
|---|-------------|
| 1. Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь | А) ISO 9000 |
| 2. Система менеджмента качества. Требования | Б) ISO 9004 |
| 3. Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества | В) ISO 9001 |

Компетентностно-ориентированная задача:

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений 3-х экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	2
Оценка 2 объекта	2	2	1
Оценка 3 объекта	2	4	4
Оценка 4 объекта	4	3	3

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическая работа №1 (Определение относительной конкурентоспособности услуг)	0	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №2 (Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон деятельностью гостиницы)	0	Выполнил задания практического занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
СРС	0		20	
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого	0		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –3балла,
- задание в открытой форме – 3 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 3 балла,
- задание на установление соответствия – 3 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 15 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –60 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Райкова, Елена Юрьевна. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология [Текст] : учебник для бакалавров / Е. Ю. Райкова; Рос.экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. – Москва : Юрайт, 2015. – 349 с.

2. Метрология, стандартизация и сертификация. Практикум [Текст] : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по техническим направлениям подготовки бакалавров, магистров и дипломированных специалистов] / В. Н. Кайнова [и др.]; под общ.ред. В. Н. Кайновой. - Санкт-Петербург [и др.]: Лань, 2015. - 367 с.

3. Скобкин, Сергей Сергеевич. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2011. – 431 с.

4. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И. В. Мишурова, Е. Н. Бандурина, О. В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

5. Гулиев, Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие. – 2-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2011. – 240 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>

6. Васильев, А. Л. Стандартизация для всех [Текст] / А. Л. Васильев. – М.: Изд-во стандартов, 1992. - 111с.

7. Управление качеством [Текст] : учебник для студ. вузов / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян и др. / под ред. С. Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.; ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 333 с.

8.3 Перечень методических указаний

1. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» для обучающихся по направлению подготовки магистров 43.04.03 «Гостиничное дело» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О. В. Аникеева. – Курск : ЮЗГУ, 2018. – 32 с.

8.4 Другие учебно-методические материалы

1. Журналы «Методы менеджмента качества». – М.: РИА «Стандарты и качество».

2. Журналы «Качество и XXI век». – М.: РИА «Стандарты и качество».

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. [http:// window.edu.ru](http://window.edu.ru) – Единое окно доступа к образовательным ресурсам.

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн», ООО «НексМедиа», Договор № 53 от 29.08.2017, <http://www.biblioclub.ru>

3. Электронная библиотека ЮЗГУ, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Приказ ректора университета № 1042а от 28.12.2011, <http://library.kstu.kursk.ru>

4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», РИЦ, Договор № 459747 от 01.03.2013, <http://www.consultant.ru/>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» являются практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

Практические занятия обеспечивают: контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов. Кроме того, на практических занятиях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам защиты отчетов по практическим работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»: конспектирование учебной литературы, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: привлечение студентов к творческому процессу, промежуточный контроль путем отработки студентами пропущенных занятий, участие в групповых и индивидуальных консультациях. Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе самостоятельного изучения, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Операционная система Windows 7/8/8.1/10, договор IT000012385.

Антивирус ESET NOD32, сублицензионный договор №Вж-ПО_119356.

Антивирус Kaspersky Endpoint Security Russian Edition, лицензия 156A-140624-192234.

Microsoft Office 2016, лицензионный договор №S0000000722 от 21.12.2015 г. с ООО «АйТи46», лицензионный договор №K0000000117 от 21.12.2015 г. с ООО «СМСКанал».

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа и лаборатории кафедры, оснащенные учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя; доска ДК 32 Э 3010 МФ/1,00, а также презентационной техникой: ноутбук Asus X50VL PMD-T2330/14"/1024Mb/160Gb/ сумка/проектор inFocus IN24+(39945,45)/1,00, экран на штативе ScreenMedia Apollo-T150*150 MW/STM-1101/1.00, штатив (44,5-129 см. 800г. 1 уровень, чехол)/1,00 для проведения практических работ.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1		3			1	02.07.21	Прот. зас. каф. ДиИМ № 20 Аникеева
2, 3		13			1	02.07.21	Прот. зас. каф. ДиИМ № 20 Аникеева