

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 18.09.2021 14:49

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187deddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Цель преподавания дисциплины:

освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, представляемых предприятиями индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений теории менеджмента качества в управление гостиничными предприятиями.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение содержания теории менеджмента качества,
- изучение отечественных и зарубежных методов стандартизации и сертификации.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ОПК-3 — способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2); готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- ПК-5 — способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

Разделы дисциплины:

- введение в дисциплину «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»,
- основы технического законодательства,
- роль, цели, принципы, функции стандартизации,
- стандарты и иные нормативные документы, порядок разработки и утверждения стандартов, виды и категории стандартов, взаимосвязь технических регламентов и стандартов;
- подтверждение соответствия, формы подтверждения соответствия, правила и порядок проведения сертификации и декларирования соответствия;
- классификация и классификаторы услуг в сфере гостиничного бизнеса и общественного питания,
- система классификации гостиниц и других средств размещения,
- содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии,
- особенности качества гостиничных услуг,
- стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса,
- стандарты в гостиничном бизнесе и система контроля качества,
- сертификация систем менеджмента качества.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета
лингвистики и межкультурной
коммуникации

(наименование ф-та полностью)

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

« 31 » 08 20 16 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальности) 43.03.03

(цифр согласно ФГОС)

Гостиничное дело

и наименование направления подготовки (специальности)

Ресторанная деятельность

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 10 от «30» 05 2016 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на заседании кафедры управления качеством, метрологии и сертификации протокол № «1» от 31.08 2016 г.

Зав. кафедрой _____  _____ Е.В. Павлов

Разработчик программы
к.т.н. _____  _____ О.В. Аниксева

Согласовано: на заседании кафедры ИнСКС № «1» от 31.08 2016 г.

Зав. кафедрой ИнСКС _____  _____ Н.Е. Горюшкина

Директор научной библиотеки _____  _____ В.Г. Макаровская


Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 5 «30» от 01 20 17 г. на заседании кафедры ММ/УСД 31.08.16 №1

Зав. кафедрой _____  _____ Е.В. Павлов

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 2 «30» от 05 20 16 г. на заседании кафедры ММ/УСД 1.09.16 №1

Зав. кафедрой _____  _____ Е.В. Павлов

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 5 «30» от 01 20 17 г. на заседании кафедры ММ/УСД 31.08.16 №1

Зав. кафедрой _____  _____ Е.В. Павлов

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «26» 03 2018 г. на заседании кафедры СМИРОВ 24.05.20 №20
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой  Е. В. Зубов

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры _____
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры _____
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры _____
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры _____
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 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 образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование у студентов знаний и умений в области стандартизации и сертификации в сфере услуг, изучение государственного регулирования туристской отрасли, применение основных положений государственной системы стандартизации, особенностей сертификации продукции, услуг и систем качества, способствующее выполнению целого ряда задач при осуществлении всех видов профессиональной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

- обучение теоретическим основам стандартизации, сертификации и контроля качества в ресторанной деятельности;
- подготовка к работе с документацией в сертификационной сфере;
- овладение методиками сбора и обработки научно-технической информации;
- формирование навыков работы со стандартами в сфере ресторанного обслуживания;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов в туристской, гостиничной и ресторанной 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.

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

Обучающиеся должны **знать:**

- основные категории нормативных документов по стандартизации;
- нормативно-правовые документы в области гостиничного и ресторанного обслуживания;
- основные требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам;
- основные показатели качества гостиничных и ресторанных услуг;

- документы, предъявляемые при сертификации туристско-экскурсионных услуг;

уметь:

- анализировать законодательство Российской Федерации в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг;

- применять схемы сертификации;

- обрабатывать результаты измерений показателей качества ресторанных услуг;

- выявлять показатели качества ресторанных услуг;

владеть:

- навыками использования математических методов в исследованиях;

- навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3);

- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» представляет дисциплину с индексом Б1.Б.13 базовой части учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, изучаемую на 3 курсе в 5 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 5 зачетных единиц (з.е.), 180 часов.

Таблица 3 – Объём дисциплины

Объём дисциплины	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	12,12
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
экзамен	0,12

Объём дисциплины	Всего, часов
зачет	Не предусмотрен
курсовая работа (проект)	Не предусмотрена
расчетно-графическая (контрольная) работа	Не предусмотрена
Аудиторная работа (всего):	12
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	158,88
Контроль/экзамен (подготовка к экзамену)	9

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	Сущность и содержание стандартизации.	Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сущность стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов. Применение нормативных документов и характер их требований. Ответственность за нарушение обязательных требований стандартов.
2	Международные организации, разрабатывающие стандарты.	Международная организация по стандартизации (ИСО). Международная электротехническая комиссия (МЭК). Международные организации, участвующие в международной стандартизации.
3	Организация работ по стандартизации в РФ.	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.
4	Стандартизация услуг.	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.
5	Сущность и содержание сертификации.	Сущность сертификации продукции и услуг. Роль сертификации в повышении качества. Обязательная и добровольная сертификация. Основные цели, объекты и принципы сертификации в РФ. Организационная структура сертификации с РФ
6	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.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
7	Особенности сертификации услуг.	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.
8	Роль государственной политики в сфере туризма.	Государственная политика в сфере туризма в ряде стран. Общие тенденции и направления. Шенгенские соглашения и значение государственных норм и стандартов в туризме международного уровня. Директива ЕС по пэкидж-турам. Управление туристской деятельностью в России. Задачи государственной политики в сфере туризма.
9	Лицензирование туристских предприятий.	Цели, задачи и объекты лицензирования. Нормативная база лицензирования в туризме РФ. Лицензия как разрешительный документ на осуществление туристской деятельности в течение установленного срока. Органы, выдающие лицензии, порядок выдачи, оплата.
10	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам.	Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, методы контроля за выполнением требований безопасности. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации. Общие правила проектирования, последовательность. Требования к содержанию технологической документации. Этапы предоставления услуги. Проектирование контроля качества.
11	Сертификация экскурсий.	Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии. Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут.
12	Сертификация средств размещения.	Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц). Экологическая безопасность.
13	Управление качеством услуг.	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	Сущность и содержание стандартизации.				У-1-8	Р18 Т18	ОПК-3, ПК-5
2	Международные организации, разрабатывающие				У-1-8	Р18 Т18	ОПК-3, ПК-5

	стандарты.						
3	Организация работ по стандартизации в РФ.				У-1-8	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
4	Стандартизация услуг.	1		Пр1	У-1-8 МУ-1	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
5	Сущность и содержание сертификации.				У-1-8	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
6	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.				У-1-8	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
7	Особенности сертификации услуг.	1			У-1-8	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
8	Роль государственной политики в сфере туризма.				У-1-8	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
9	Лицензирование туристских предприятий.				У-1-8	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
10	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам.				У-1-8	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
11	Сертификация экскурсий.				У-1-8	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
12	Сертификация средств размещения.	1		Пр2	У-1-8 МУ-2	P18 T18	ОПК-3, ПК-5
13	Управление качеством услуг.	1		Пр3	У-1-8 МУ-3	P18 T18	ОПК-3, ПК-5

P – рефераты; T – тестовые задания

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование лабораторного занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Показатели качества социально-культурных и туристских услуг	4
2	Измерения и оценка в сфере услуг	2
3	Построение функциональной модели туристской услуги	2
Итого		8

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 - Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела учебной дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Сущность и содержание стандартизации.	1-3 нед.	12
2	Международные организации, разрабатывающие стандарты.	4-5 нед.	12

№	Наименование раздела учебной дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
3	Организация работ по стандартизации в РФ.	6-8 нед.	12
4	Стандартизация услуг.	6-8 нед.	12
5	Сущность и содержание сертификации.	9-10 нед.	12
6	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.	9-10 нед.	12
7	Особенности сертификации услуг.	11-12 нед.	12
8	Роль государственной политики в сфере туризма.	11-12 нед.	12
9	Лицензирование туристских предприятий.	13-14 нед.	12
10	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам.	13-14 нед.	12
11	Сертификация экскурсий	13-14 нед.	12
12	Сертификация средств размещения.	15-16 нед.	12
13	Управление качеством услуг	15-16 нед.	14,88
Итого СРС			158,88
Подготовка к экзамену			9
Итого			167,88

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;

- заданий для самостоятельной работы;

- 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

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017 г. №301 по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» реализация компетентного подхода предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 33,3% аудиторных занятий согласно УП.

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

№	Наименование раздела (лекции, практического и лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	Стандартизация услуг (лекция)	Лекция-визуализация	1
2	Особенности сертификации услуг (лекция)	Лекция-визуализация	1
3	Построение функциональной модели туристской услуги (практическое занятие)	Разбор конкретных ситуаций	2
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 образовательной программы

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3)	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	Технология гостиничной деятельности Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг	Проектирование гостиничной деятельности Документирование управленческой деятельности Преддипломная практика
способностью контролировать выполнение	Организация гостиничного дела Стандартизация и контроль каче-		Управление человеческими ресурсами Документирование управлен-

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5)	ства гостиничных услуг		ческой деятельности Преддипломная практика

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал 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
ОПК-3/ основной	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД 2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	Знать: - основные категории нормативных документов по стандартизации. Уметь: - пользоваться нормативной документацией в области ресторанной деятельности. Владеть: - навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований.	Знать: - нормативно-правовые документы в области ресторанного обслуживания; - основные требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам. Уметь: - пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности, гостиничных услуг; - составлять заявки на проведение сертификации услуг. Владеть: - навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных	Знать: - основные категории нормативных документов по стандартизации; - нормативно-правовые документы в области туризма, гостиничного и ресторанного обслуживания; - основные требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам. Уметь: - пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гостиничных услуг; - составлять заявки на проведение сертификации услуг; - применять схемы сертификации услуг. Владеть: - навыками выбора нормативных докумен-

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
			и экспериментальных исследований; - навыками работы со стандартами в области туристской деятельности и гостиничных услуг.	тов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований; - навыками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг; - навыками использования различных методов для выбора конкретного нормативного документа в области гостиничных и ресторанных услуг.
ПК-5/ начальный, основной	1.Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД 2.Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков 3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	Знать: - законодательные и правовые акты в области ресторанных услуг; Уметь: - выявлять и оценивать показатели качества ресторанных услуг. Владеть: - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг.	Знать: - законодательные и правовые акты в области ресторанных и гостиничных услуг; - основы законодательства РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг. Уметь: - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - выявлять показатели качества ресторанных услуг. Владеть: - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности; - навыками обработки научной информации в области туристской деятельности, рестор-	Знать: - законодательные и правовые акты в области туристской деятельности, ресторанных и гостиничных услуг; - основы законодательства РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - основные стандарты в области туристской деятельности и гостиничных услуг. Уметь: - анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - выявлять показатели качества ресторанных услуг; - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности, рестор-

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
			ранних и гостиничных услуг.	ных и гостиничных услуг. Владеть: - навыками использования математических методов в исследованиях; - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности, ресторанных и гостиничных услуг.

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 образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ 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	Сущность и содержание стандартизации.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	1-5	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	1-5	
2	Международные организации, разрабатывающие стандарты.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	6-10	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	6-10	
3	Организация работ по стандартизации в РФ.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	11-15	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	11-15	
4	Стандартизация услуг.	ОПК-3, ПК5	Лекция, СРС, практическая работа, тестирование	Рефераты (Р18)	16-20	Согласно табл. 7.4
				Пр1	МУ-1	
				Тест Т18	16-20	

№ 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
5	Сущность и содержание сертификации.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	21-25	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	21-25	
6	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	26-30	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	26-30	
7	Особенности сертификации услуг.	ОПК-3, ПК5	Лекция, СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	31-35	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	31-35	
8	Роль государственной политики в сфере туризма.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	36-40	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	36-40	
9	Лицензирование туристских предприятий.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	41-45	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	41-45	
10	Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	46-50	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	46-50	
11	Сертификация экскурсий.	ОПК-3, ПК5	СРС, тестирование	Рефераты (Р18)	51-55	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	51-55	
12	Сертификация средств размещения	ОПК-3, ПК5	Лекция, СРС, практическая работа, тестирование	Рефераты (Р18)	56-60	Согласно табл. 7.4
				Пр2	МУ-2	
				Тест Т18	56-60	
13	Управление качеством услуг.	ОПК-3, ПК5	Лекция, СРС, практическая работа, тестирование	Рефераты (Р18)	61-65	Согласно табл. 7.4
				Тест Т18	61-65	
				Пр3	МУ-3	

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Темы рефератов по разделу (теме) 1. «Сущность и содержание стандартизации»

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Сущность стандартизации.
3. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов.
4. Применение нормативных документов и характер их требований.
5. Ответственность за нарушение обязательных требований стандартов.

Темы рефератов по разделу (теме) 2. «Международные организации, разрабатывающие стандарты».

6. Международная организация по стандартизации (ИСО).
7. Международная электротехническая комиссия (МЭК).
8. Международные организации, участвующие в международной стандартизации.
9. Структура международных организаций по стандартизации.
10. Задачи деятельности международных организаций по стандартизации.

Темы рефератов по разделу (теме) 3. «Организация работ по стандартизации в РФ».

11. Правовые основы стандартизации и ее задачи.
12. основополагающие стандарты ГСС.
13. Органы и службы по стандартизации.
14. Научная база стандартизации.
15. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.

Темы рефератов по разделу (теме) 4. «Стандартизация услуг».

16. Главные аспекты стандартизации услуг.
17. Туристские услуги, их структура.
18. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ.
19. Система стандартов в туристской деятельности.
20. Гостиничные услуги, их стандартизация.

Темы рефератов по разделу (теме) 5. «Сущность и содержание сертификации».

21. Сущность сертификации продукции и услуг.
22. Роль сертификации в повышении качества.
23. Обязательная и добровольная сертификация.
24. Основные цели, объекты и принципы сертификации в РФ.
25. Организационная структура сертификации с РФ

Тестовые задания по разделу (теме) 1. «Сущность и содержание стандартизации»:

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

3. При каком правителе в нашей стране были впервые применены методы стандартизации?

- А) Петр Первый; Б) Иван IV Грозный;
- В) Екатерина Великая; Г) Иван I Калита

4. В каком году в Советском Союзе был создан Комитет эталонов и стандартов при Главной палате мер и весов?

- А) 1945; Б) 1930; В) 1923; Г) 1925

5. В каком году в Советском Союзе было создано Бюро промышленной стандартизации?

- А) 1923; Б) 1930; В) 1924; Г) 1925

Типовые задания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного).

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – 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.

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 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.

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 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для текущего контроля 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 (Показатели качества социально-культурных и туристских услуг)	0	Выполнил, но «не защитил»	6	Выполнил и «защитил»
Практическая работа №2 (Измерения и оценка в сфере услуг)	0	Выполнил, но «не защитил»	6	Выполнил и «защитил»
Практическая работа № 3, (Построение функциональной модели туристской услуги)	0	Выполнил, но «не защитил»	6	Выполнил и «защитил»
Тестирование Т18	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
СРС	0	Материал усвоен менее чем на 50%	12	Материал усвоен более чем на 50%
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Экзамен	0		60	
ИТОГО	0		100	

Для промежуточной аттестации, проводимой в форме 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 –3 балла,
- задание в открытой форме – 3 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 3 балла,

- задание на установление соответствия – 3 балла,
- решение задачи – 15 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 60 баллов.

Пример задания в закрытой форме:

Целью стандартизации является:

- А) Повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности
- Б) Обеспечение научно-технического прогресса
- В) Повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг
- Г) Все перечисленные ответы верные

Пример задания в открытой форме:

К рекомендуемым требованиям и условиям обслуживания относится _____ обслуживающего персонала.

Пример задания на установление правильной последовательности:

Укажите правильную последовательность процессов при проектировании туристских услуг: 1) Установление нормируемых характеристик услуг; 2) Установление технологии процесса обслуживания туристов; 3) Разработка технологической документации; 4) Определение методов контроля качества; 5) Анализ проекта; 6) Представление проекта на утверждение.

Пример задания на установление соответствия:

Установите соответствие между звездностью гостиницы и телефонной связью из номера

- | | |
|---|---------|
| 1) внутренняя связь (без выхода в город) или кнопка вызова обслуживающего персонала во всех номерах | А) * |
| 2) внутренняя связь во всех номерах | Б) ** |
| 3) прямая связь с городской сетью во всех номерах | В) *** |
| 4) прямая связь с городской, междугородной, международной сетью | Г) **** |

Пример задачи:

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	3	4	3
Оценка 4 объекта	4	3	3

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Гулиев Н.А., Смагунов Б.К. 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>.

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

3. 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. + 1 электронный ресурс.

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии [Текст]: учебник / Г.Д. Крылова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 671 с.

5. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация [Текст]: учебник / И.М. Лифиц. — М.: Юрайт, 2004. — 330 с.

6. Куприянова И.Ю. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст]: учебное пособие / И.Ю. Куприянова; Курский государственный технический университет. - Курск: КГТУ, 2006. - 200 с.

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

8. Управление качеством [Текст]: учебник для 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. Показатели качества социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению практической работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Аникеева. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 13 с.

2. Измерения и оценка в сфере услуг [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению практической работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Аникеева. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 11 с.

3. Построение функциональной модели туристской услуги [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению практической работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Аникеева. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 15 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. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают: контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

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

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовить рефераты по отдельным темам дисциплины, выступать 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 уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, промежуточный контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, 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 прочитывать конспект лекций, 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 усвоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» с целью усвоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» - получить и закрепить теоретические знания, углубить полученные в процессе лекционных занятий знания, 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, лицензионный 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, нагрузка до 2кг)/1,00 для проведения практических работ.

Приложение
Образец экзаменационного билета
 ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет МТФ
 Направление подготовки (специальность)
43.03.03 Гостиничное дело
 Курс 2
 Дисциплина «Стандартизация и контроль
качества гостиничных услуг»

Утверждено на заседании кафедры
СМУКТД
 «__» _____ 20__ г. (протокол № __)
 Зав. кафедрой _____

Экзаменационный билет №1

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: (3 балла)
 - А) Стандартизацией
 - Б) Сертификацией
 - В) Оценкой соответствия
 - Г) Декларированием
2. Сколько этапов развития стандартизации выделяют? (3 балла)
 - А) 3
 - Б) 4
 - В) 5
 - Г) 6
3. При каком правителе в нашей стране были впервые применены методы стандартизации? (3 балла)
 - А) Петр Первый
 - Б) Иван IV Грозный
 - В) Екатерина Великая
 - Г) Иван I Калита
4. В каком году в Советском Союзе был создан Комитет эталонов и стандартов при Главной палате мер и весов? (3 балла)
 - А) 1945
 - Б) 1930
 - В) 1923
 - Г) 1925
5. В каком году в Советском Союзе было создано Бюро промышленной стандартизации? (3 балла)
 - А) 1923
 - Б) 1930
 - В) 1924
 - Г) 1925
6. В каком году в Советском Союзе был организован Всесоюзный комитет стандартов при Совете Народных Комиссаров (с какого времени общесоюзные стандарты стали называться государственными стандартами и обозначаться индексом ГОСТ)? (3 балла)
 - А) 1940
 - Б) 1935
 - В) 1944
 - Г) 1945
7. В послевоенное время (1951-1953 гг.), наряду с ГОСТ, стали применяться новые виды нормативных документов, кроме: (3 балла)
 - А) ОСТ
 - Б) МН
 - В) РД
 - Г) ТУ

8. Целью стандартизации является: (3 балла)

- А) Повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности
- Б) Обеспечение научно-технического прогресса
- В) Повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг
- Г) Все перечисленные ответы верные

9. Целью стандартизации является: (3 балла)

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

10. Туристские услуги, экскурсионные услуги, туристские путешествия, информационные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги, услуги питания, культурно-массовые услуги, физкультурно-оздоровительные услуги, услуги проживания являются: (3 балла)

- А) Объектом стандартизации
- Б) Субъектом стандартизации
- В) Элементами стандартизации
- Г) Услугами, на которые поставщики услуг должны обязательно иметь сертификат

11. Под _____ услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию туристов (3 балла)

12. Каждая организация должна выполнять поставленные _____ в области качества (3 балла)

13. Согласованность мнений экспертов показывает коэффициент _____ (3 балла)

14. Установите правильную последовательность процессов при лицензировании: (3 балла)

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

15. Установите соответствие между номерами и названиями основных стандартов ISO 9000 (3 балла)

- | | |
|---|-------------|
| 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 |

16. 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 (15 баллов)

	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

Экзаменатор _____ О.В. Аникеева