

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 08.09.2023 23:57:23

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187dcddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

**Аннотация к рабочей программе дисциплины:**  
**Стандартизация и контроль качества**  
**гостинично-ресторанных услуг**

**Цель дисциплины:** Формирование у студентов знаний и умений в области стандартизации, сертификации и контроля качества в сфере гостеприимства и общественного питания, изучение государственного регулирования данной 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.

**Задачи дисциплины:**

- обучение теоретическим основам стандартизации, сертификации и контроля качества в гостинично-ресторанной деятельности;
- подготовка к работе с документацией в сертификационной сфере;
- овладение методиками сбора и обработки научно-технической информации;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания;
- овладение приемами работы с основными положениями государственной системы стандартизации;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом в профессиональной сфере;
- формирование навыков работы со стандартами в сфере гостеприимства и общественного питания;
- изучение основных законодательных документов по лицензированию;
- изучение правил проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества;
- изучение требований, предъявляемых к обеспечению безопасности потребителей и заинтересованных сторон в сфере гостеприимства и общественного питания.

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

УК-8.4: Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.

ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3.2: Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

ОПК-3.3: Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы).

ОПК-6.1: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.

ОПК-6.2: Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-6.3: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

ОПК-7.1: Определяет комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-7.2: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-7.3: Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

#### **Разделы дисциплины:**

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Организация работ по стандартизации в РФ.
3. Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.
4. Сущность и содержание сертификации.
5. Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.
6. Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование туристских предприятий.
7. Сертификация средств размещения.
8. Управление качеством гостинично-ресторанных услуг.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

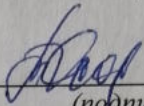
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

лингвистики и межкультурной  
коммуникации

(наименование ф-та полностью)

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

« 30 » августа 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело,

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», 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.)

Согласовано: на заседании кафедры ИСКС № 1 «30» 08 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г., на заседании кафедры ИСКС, № 20, 04.07.20.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Павлов

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г., на заседании кафедры ДШМ, 02.07.21 № 20

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Малышев Ю.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г., на заседании кафедры ДШМ, 01.07.2022, протокол № 20

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Малышев Ю.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 г., на заседании кафедры Туризм, 29.06.2023, протокол № 20.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой Prof Мальцева И.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 у студентов знаний и умений в области стандартизации, сертификации и контроля качества в сфере гостеприимства и общественного питания, изучение государственного регулирования данной 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 гостинично-ресторанной деятельности;
- подготовка к работе с документацией в сертификационной сфере;
- овладение методиками сбора и обработки научно-технической информации;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания;
- овладение приемами работы с основными положениями государственной системы стандартизации;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом в профессиональной сфере;
- формирование навыков работы со стандартами в сфере гостеприимства и общественного питания;
- изучение основных законодательных документов по лицензированию;
- изучение правил проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества;
- изучение требований, предъявляемых к обеспечению безопасности потребителей и заинтересованных сторон в сфере гостеприимства и общественного питания.

### 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

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-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности,	УК-8.4 Разъясняет правила поведения при возникновении	<b>Знать:</b> - правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, а также средства и

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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
	в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	методы повышения безопасности; - причины, признаки и последствия опасностей в профессиональной сфере. <b>Уметь:</b> применять полученные знания и умения в целях обеспечения безопасности потребителей гостинично-ресторанных услуг и персонала. <b>Владеть:</b> - методикой и навыками оценки риска; - методами обработки полученных результатов.
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знать:</b> - основные требования потребителей и заинтересованных сторон, предъявляемые к услугам в сфере гостеприимства и общественного питания; - методы и способы оценки показателей качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - выявлять показатели качества ресторанных услуг. <b>Владеть:</b> - навыками использования математических методов в исследованиях; - понятийно-терминологическим аппаратом в избранной сфере профессиональной деятельности; - навыками обработки научно-технической информации в избранной сфере профессиональной деятельности.
		ОПК-3.2 Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> использовать методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Владеть:</b> навыками разработки мероприятий, направленных на достижение требуемо-

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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			го уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-3.3 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы менеджмента качества);</li> <li>- способы обеспечения требований отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>разрабатывать мероприятия по обеспечению требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками мониторинга постоянно изменяющихся требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul>
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные категории нормативных документов по стандартизации;</li> <li>- нормативно-правовые документы в области туризма, гостиничного и ресторанного обслуживания;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;</li> <li>- пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гостиничных услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических,</li> </ul>



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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			расчетных и экспериментальных исследований; - навыками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг.
		ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> - основы законодательства РФ в области туристской деятельности и гостинично-ресторанных услуг; - нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. <b>Уметь:</b> - анализировать законодательство РФ в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности; - анализировать нормы международного права в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности. <b>Владеть:</b> навыками работы с нормативными документами Российской Федерации и других стран в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг.
		ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<b>Знать:</b> - теоретические основы сертификации в сфере гостинично-ресторанной деятельности; - основные законодательные документы по лицензированию; - правила проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества. <b>Уметь:</b> - составлять заявки на проведение сертификации продукции, услуг и систем качества в сфере гостеприимства и общественного питания; - применять схемы сертификации услуг. <b>Владеть:</b> - понятийно-терминологическим аппаратом в области сертификации продукции и услуг;

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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			- навыками заполнения форм заявок на проведение сертификации услуг.
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Определяет комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> основные мероприятия, направленные на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> выполнять и контролировать выполнение потребителями услуг правил и требований безопасности, санитарии и гигиены при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности.</p>
		ОПК-7.2 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p><b>Знать:</b> требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Уметь:</b> - выполнять требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски.</p> <p><b>Владеть:</b> методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
		ОПК-7.3 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны	<p><b>Знать:</b> - предъявляемые к услугам требования заинтересованных сторон; - нормы и правила охраны труда и техники безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b> выполнять и контролировать выполнение требований заинтересованных сто-</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>		
		труда и техники безопасности	рон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. <b>Владеть:</b> навыками выявления возможных последствий несоблюдения требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается 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 академических часов.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	55,15
в том числе:	
лекции	36
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	88,85
Контроль (подготовка к экзамену)	36

Виды учебной работы	Всего, часов
1	2
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	1,15
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	1,15

#### 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	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.
3	Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.	Главные аспекты стандартизации услуг. Требования к показателям качества услуг. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ. Система стандартов в туристской деятельности. Гостиничные услуги, их стандартизация. Классификация средств размещения. Ресторанные услуги. Проектирование контроля качества.
4	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
5	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.	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.
6	Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование	Государственная политика в сфере туризма в ряде стран. Шенгенские соглашения и значение государственных норм и стандартов в туризме международного уровня. Управление туристской дея-

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
	туристских предприятий.	тельностью в России. 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.
7	Сертификация средств размещения.	Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений. Экологическая безопасность.
8	Управление качеством гостинично-ресторанных услуг.	Сертификация систем качества и стандарты ИСО 9000. Концепция создания и развития конкурентоспособной услуги на основе ее качества. Стратегия совершенствования гостинично-ресторанного бизнеса

4

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.	4		1	У-1-7, МУ-1,9	С3 Т3	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
2	Организация работ по стандартизации в РФ.	4		2	У-1-7, МУ-2,9	С7 Т7	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
3	Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.	4		3,4	У-1-7, МУ-3,4,9	С11 Т11	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
4	Сущность и содержание сертификации.	4			У-1-7	С11 Т11	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
5	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.	4			У-1-7	С11 Т11	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
6	Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование туристских предприятий.	4		5	У-1-7, МУ-5,9	С17 Т17	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
7	Сертификация средств размещения.	4		6	У-1-7, МУ-6,9	С17 Т17	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7

№ 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
8	Управление качеством гостинично-ресторанных услуг.	8		7,8	У-1-7, МУ-7,8,9	С17 Т17	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7

Т – тестирование, С – собеседование

## 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	Стандартизация показателей качества услуг	2
2	Измерения и оценка в сфере услуг	4
3	Жизненный цикл услуг в соответствии со стандартами ИСО серии 9000	2
4	Построение функциональной модели услуг	2
5	Особенности сертификации услуг в РФ	2
6	Бенчмаркинг как фактор повышения конкурентоспособности организации	2
7	Оценка эффективности реализации потребительских свойств услуг	2
8	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	2
Итого		18

## 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	Сущность и содержание стандартизации.	1-3 нед.	11
2	Организация работ по стандартизации в РФ.	4-6 нед.	11
3	Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.	7-8 нед.	11
4	Сущность и содержание сертификации.	9-10 нед.	11
5	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.	9-11 нед.	11
6	Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование туристских предприятий.	11-12 нед.	11
7	Сертификация средств размещения.	13-14 нед.	11
8	Управление качеством гостинично-ресторанных услуг.	15-17 нед.	11,85
Итого СРС			88,85
Подготовка к экзамену			36
Итого			124,85

## 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, пери-одической, 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;

– 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.

2

## 6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных и общепрофессиональных 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 «Измерения и оценка в сфере услуг»	Разбор конкретных ситуаций	4

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
2	Практическая работа «Бенчмаркинг как фактор повышения конкурентоспособности организации»	Разбор конкретных ситуаций	2
3	Практическая работа «Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества»	Разбор конкретных ситуаций	2
4	Лекция «Управление качеством гостинично-ресторанных услуг»	Разбор конкретных ситуаций	8
Итого			16

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества;
- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций);
- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.



## 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

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-8.4 - Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	Безопасность жизнедеятельности Охрана труда	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Производственная преддипломная практика
ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Экономика и организация производства	Сервисная деятельность Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	
ОПК-3.2 - Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	Сервисная деятельность Организация гостинично-ресторанного дела Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг		Организация гостинично-ресторанного дела
ОПК-3.3 - Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	Сервисная деятельность Организация гостинично-ресторанного дела Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг		Организация гостинично-ресторанного дела

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
ОПК-6.1 - Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Правоведение	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг Методы научных исследований	
ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Основы социального государства	Правоведение	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг
ОПК-6.3 - Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Правоведение	Технология гостиничной деятельности Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Технология гостиничной деятельности
ОПК-7.1 - Определяет комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности	Охрана труда	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Ресторанное дело
ОПК-7.2 - Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Охрана труда	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Ресторанное дело
ОПК-7.3 - Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Охрана труда	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Ресторанное дело

## 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

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-8/ основной	УК-8.4 Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способности участия в восстановительных мероприятиях	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, а также основные средства и методы повышения безопасности;</li> <li>- основные причины, признаки и последствия опасностей в профессиональной сфере.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>удовлетворительно применять полученные знания и умения в целях обеспечения безопасности потребителей гостинично-ресторанных услуг и персонала.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- удовлетворительными навыками использования методики оценки риска;</li> <li>- удовлетворительными навыками применения методов обработки полученных результатов.</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- большинство правовых, нормативно-технических и организационных основ безопасности жизнедеятельности, а также средств и методов повышения безопасности;</li> <li>- большинство причин, признаков и последствий опасностей в профессиональной сфере.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>уверенно применять полученные знания и умения в целях обеспечения безопасности потребителей гостинично-ресторанных услуг и персонала.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенными навыками использования методики оценки риска;</li> <li>- уверенными навыками применения методов обработки полученных результатов.</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- все правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, а также большинство средств и методов повышения безопасности;</li> <li>- большинство причин, признаков и последствий опасностей в профессиональной сфере.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>аргументированно применять полученные знания и умения в целях обеспечения безопасности потребителей гостинично-ресторанных услуг и персонала.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенными и развитыми навыками использования методики оценки риска;</li> <li>- уверенными и развитыми навыками применения методов обработки полученных результатов.</li> </ul>
ОПК-3/ начальный, основной, завершающий	ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общепития	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные требования потребителей и заинтересованных сторон, предъявляе-</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные требования потребителей и заинтересованных сторон,</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные требо-</li> </ul>

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>ственного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>ОПК-3.2 - Работает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.3 - Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)</p>	<p>мые к услугам в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- некоторые методы и способы оценки показателей качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- некоторые методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- основные требования отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы менеджмента качества);</p> <p>- некоторые способы обеспечения требований отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- удовлетворительно обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг;</p> <p>- удовлетворительно выявлять показатели качества ресторанных услуг;</p> <p>- удовлетворительно</p>	<p>предъявляемые к услугам в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- большинство методов и способов оценки показателей качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- большинство методов и способов повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- основные требования отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы менеджмента качества);</p> <p>- основные способы обеспечения требований отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Уметь:</b></p>	<p>предъявляемые к услугам в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- эффективные методы и способы оценки показателей качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- эффективные методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- все требования отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы менеджмента качества);</p> <p>- эффективные способы обеспечения требований отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p>

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>использовать методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- разрабатывать мероприятия по обеспечению требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- удовлетворительными навыками использования математических методов в исследованиях;</p> <p>- понятийно-терминологическим аппаратом в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>- навыками обработки научно-технической информации в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>- навыками разработки мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- навыками мониторинга постоянно изменяющихся требований отечественных и</p>	<p>- уверенно обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг;</p> <p>- уверенно выявлять показатели качества ресторанных услуг;</p> <p>- уверенно использовать методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- разрабатывать мероприятия по обеспечению требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- уверенными навыками использования математических методов в исследованиях;</p> <p>- понятийно-терминологическим аппаратом в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>- уверенными навыками обработки научно-технической информации в из-</p>	<p><b>Уметь:</b></p> <p>- уверенно обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг;</p> <p>- уверенно и аргументированно выявлять показатели качества ресторанных услуг;</p> <p>- уверенно и аргументированно использовать методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- уверенно разрабатывать мероприятия по обеспечению требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- уверенными и развитыми навыками использования математических методов в исследованиях;</p> <p>- понятийно-терминологическим аппаратом в избранной сфере профессиональной деятельности;</p>

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
		международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	бранной сфере профессиональной деятельности; - уверенными навыками разработки мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; - уверенными навыками мониторинга постоянно изменяющихся требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	- уверенными и развитыми навыками обработки научно-технической информации в избранной сфере профессиональной деятельности; - уверенными и развитыми навыками разработки мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; - уверенными и развитыми навыками мониторинга постоянно изменяющихся требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
ОПК-6 / основной, завершающий	ОПК-6.1 - Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональ-	<b>Знать:</b> - основные категории нормативных документов по стандартизации; - некоторые нормативно-правовые документы в области туризма, гостиничного и ресторанного обслу-	<b>Знать:</b> - основные категории нормативных документов по стандартизации; - большинство нормативно-правовых документов в области	<b>Знать:</b> - все категории нормативных документов по стандартизации; - большинство нормативно-правовых документов в области туризма, гости-

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
	ной области ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3 - Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<p>живания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы законодательства РФ в области туристской деятельности и гостинично-ресторанных услуг;</li> <li>- основные нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- теоретические основы сертификации в сфере гостинично-ресторанной деятельности;</li> <li>- законодательные документы по лицензированию.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;</li> <li>- пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гостиничных услуг;</li> <li>- анализировать законодательство РФ в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- анализировать нормы международного права в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- удовлетворительно</li> </ul>	<p>туризма, гостиничного и ресторанного обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы законодательства РФ в области туристской деятельности и гостинично-ресторанных услуг;</li> <li>- основные нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- теоретические основы сертификации в сфере гостинично-ресторанной деятельности;</li> <li>- законодательные документы по лицензированию.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенно выполнять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;</li> <li>- пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гостиничных услуг;</li> <li>- анализировать законодательство РФ в области сертификации услуг при осуществле-</li> </ul>	<p>ничного и ресторанного обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы законодательства РФ в области туристской деятельности и гостинично-ресторанных услуг;</li> <li>- основные нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- теоретические основы сертификации в сфере гостинично-ресторанной деятельности;</li> <li>- законодательные документы по лицензированию;</li> <li>- полные правила проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументированно и уверенно выполнять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;</li> <li>- уверенно пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гос-</li> </ul>

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>составлять заявки на проведение сертификации продукции, услуг и систем качества в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- выбирать схемы сертификации услуг.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- удовлетворительными навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований;</p> <p>- удовлетворительными навыками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</p> <p>- удовлетворительными навыками работы с нормативными документами Российской Федерации и других стран в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</p> <p>- понятийно-терминологическим аппаратом в области сертификации продукции и услуг;</p> <p>- навыками заполнения форм заявок на проведение сертификации услуг.</p>	<p>нии профессиональной деятельности;</p> <p>- аргументированно анализировать нормы международного права в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <p>- уверенно составлять заявки на проведение сертификации продукции, услуг и систем качества в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- уверенно применять схемы сертификации услуг.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- уверенными навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований;</p> <p>- уверенными навыками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</p> <p>- уверенными навыками работы с нормативными документами Российской Федера-</p>	<p>тичных услуг;</p> <p>- аргументированно анализировать законодательство РФ в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <p>- аргументированно анализировать нормы международного права в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <p>- уверенно и аргументированно составлять заявки на проведение сертификации продукции, услуг и систем качества в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- уверенно и аргументированно применять схемы сертификации услуг.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- уверенными и развитыми навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований;</p> <p>- уверенными и развитыми навы-</p>



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
			ции и других стран в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг; - понятийно-терминологическим аппаратом в области сертификации продукции и услуг; - уверенными навыками заполнения форм заявок на проведение сертификации услуг.	ками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг; - уверенными и развитыми навыками работы с нормативными документами Российской Федерации и других стран в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг; - понятийно-терминологическим аппаратом в области сертификации продукции и услуг; - уверенными и развитыми навыками заполнения форм заявок на проведение сертификации услуг.
ОПК-7 / основной	ОПК-7.1 - Определяет комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности  ОПК-7.2 - Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организа-	<b>Знать:</b> - основные мероприятия, направленные на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности; - большинство требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;	<b>Знать:</b> - основные мероприятия, направленные на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности; - большинство требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях	<b>Знать:</b> - эффективные мероприятия, направленные на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности; - большинство требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях

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>ций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-7.3 - Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>- большинство предъявляемых к услугам требований заинтересованных сторон;</p> <p>- нормы и правила охраны труда и техники безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- выполнять и контролировать выполнение потребителями услуг правил и требований безопасности, санитарии и гигиены при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <p>- выполнять требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- выявлять некоторые опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски;</p> <p>- выполнять и контролировать выполнение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- навыками определения мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности;</p>	<p>сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- большинство предъявляемых к услугам требований заинтересованных сторон;</p> <p>- нормы и правила охраны труда и техники безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- аргументированно выполнять и контролировать выполнение потребителями услуг правил и требований безопасности, санитарии и гигиены при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <p>- выполнять требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- выявлять большинство опасных и вредных производственных факторов и соответствующих им рисков;</p> <p>- выполнять и контролировать выполнение тре-</p>	<p>сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- большинство предъявляемых к услугам требований заинтересованных сторон;</p> <p>- нормы и правила охраны труда и техники безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- аргументированно и уверенно выполнять и контролировать выполнение потребителями услуг правил и требований безопасности, санитарии и гигиены при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <p>- уверенно выполнять требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- выявлять большинство опасных и вредных производственных факторов и соответствующих им рисков;</p> <p>- уверенно выполнять и контроли-</p>

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>- основными методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- навыками выявления возможных последствий несоблюдения требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>бований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- уверенными навыками определения мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <p>- основными методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- уверенными навыками выявления возможных последствий несоблюдения требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ровать выполнение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- уверенными и развитыми навыками определения мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <p>- эффективными методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- уверенными и развитыми навыками выявления возможных последствий несоблюдения требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общепита.</p>

### 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	Сущность и содержание стандартизации.	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	БТЗ	1-5	Согласно табл.7.2
				Вопросы для собеседования	1-5	
				Задание к Пр1	МУ-1	
2	Организация работ по стандартизации в РФ.	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	БТЗ	6-10	Согласно табл.7.2
				Вопросы для собеседования	6-10	
				Задание к Пр2	МУ-2	
3	Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, практические занятия №№ 3, 4, СРС	БТЗ	11-15	Согласно табл.7.2
				Вопросы для собеседования	11-15	
				Задание к Пр3	МУ-3	
				Задание к Пр4	МУ-4	
4	Сущность и содержание сертификации.	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, СРС	БТЗ	16-20	Согласно табл.7.2
				Вопросы для собеседования	16-20	
5	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, СРС	БТЗ	21-25	Согласно табл.7.2
				Вопросы для собеседования	21-25	
6	Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование туристских предприятий.	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, практическое занятие № 5, СРС	БТЗ	26-30	Согласно табл.7.2
				Вопросы для собеседования	26-30	
				Задание к Пр5	МУ-5	
7	Сертификация средств размещения.	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, практическое занятие № 6, СРС	БТЗ	31-35	Согласно табл.7.2
				Вопросы для собеседования	31-35	
				Задание к Пр6	МУ-6	
8	Управление качеством гостинично-ресторанных услуг	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, практические занятия №№ 7, 8, СРС	БТЗ	36-40	Согласно табл.7.2
				Вопросы для собеседования	36-40	
				Задание к Пр7	МУ-7	
				Задание к Пр8	МУ-8	

БТЗ – банк вопросов и заданий в тестовой форме.

Примеры типовых контрольных заданий для проведения  
текущего контроля успеваемости

Вопросы собеседования 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.

Тестовые задания по разделу (теме) 5. «Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг»:

21. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что процесс или услуга соответствуют заданным требованиям, называется:

- А) Сертификацией; Б) Оценкой соответствия;  
В) Подтверждением соответствия; Г) Декларированием

22. Кто является первой стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Продавец  
Б) Покупатель  
В) Орган по сертификации  
Г) Испытательная лаборатория

23. Кто является второй стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Поставщик  
Б) Заказчик  
В) Орган по сертификации  
Г) Испытательная лаборатория

24. Кто является третьей стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Поставщик  
Б) Заказчик  
В) Орган по сертификации  
Г) Испытательная лаборатория

25. На основе каких принципов осуществляется подтверждение соответствия услуг?

- А) Все ответы верны  
Б) Доступности информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам  
В) Недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, к которым не установлены требования ТР

Г) Установления перечня форм и схем обязательного подтверждения соответствия в отношении определенных видов услуг в соответствующем техническом регламенте

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 экзамена. Экзамен 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  
Б) ISO 9004

2. Система менеджмента качества. Требования В) ISO 9001

3. Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества

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 (Стандартизация показателей качества услуг)	1	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №2 (Измерения и оценка в сфере услуг)	1	Выполнил задания практического занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практического занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №3 (Жизненный цикл услуг в соответствии со стандартами ИСО серии 9000)	1	Выполнил задания практического занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практического занятия № 3, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №4 (Построение функциональной модели услуг)	1	Выполнил задания практического занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практического занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №5 (Особенности сертификации услуг в РФ)	1	Выполнил задания практического занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практического занятия № 5, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №6 (Бенчмаркинг как фактор повышения конкурентоспособности организации)	1	Выполнил задания практического занятия № 6, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практического занятия № 6, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №7 (Оценка эффективности реализации потребительских свойств услуг)	1	Выполнил задания практического занятия № 7, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практического занятия № 7, доля правильных ответов более 50%



Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическая работа №8 (Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества)	1	Выполнил задания практического занятия № 8, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практического занятия № 8, доля правильных ответов более 50%
Собеседование С3	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Собеседование С7	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Собеседование С11	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Собеседование С17	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Тестирование Т3	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Тестирование Т7	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Тестирование Т11	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Тестирование Т17	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
СРС	8	Материал усвоен менее чем на 50%	16	Материал усвоен более чем на 50%
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Экзамен	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 –2 балла,
- 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. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст : электронный.

2. Габдукаева, Л. З. Контроль качества и сертификация услуг предприятий общественного питания : учебное пособие / Л. З. Габдукаева, О. А. Решетник ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 184 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612246> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр.: с. 115-117. – ISBN 978-5-7882-2527-2. – Текст : электронный.

3. Гавриченко, С. С. Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания : учебное пособие / С. С. Гавриченко, С. И. Якубовская. – Минск : РИПО, 2020. – 213 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599733> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр.: с. 183-185. – ISBN 978-985-503-986-1. – Текст : электронный.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

4. Салихов, В. А. Управление качеством : учебное пособие / В. А. Салихов. – Изд. 3-е, доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 128 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр.: с. 107. – ISBN 978-5-4499-2880-1. – Текст : электронный.

5. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / 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.

6. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

### **8.3 Перечень методических указаний**

1. Стандартизация показателей качества услуг: методические указания по

выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 17 с. – Текст : электронный.

2. Измерения и оценка в сфере услуг : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 21 с. – Текст : электронный.

3. Жизненный цикл услуг в соответствии со стандартами ИСО серии 9000: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 15 с. – Текст : электронный.

4. Построение функциональной модели услуг: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст : электронный.

5. Особенности сертификации услуг в РФ: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 9 с. – Текст : электронный.

6. Бенчмаркинг как фактор повышения конкурентоспособности организации: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 19 с. – Текст : электронный.

7. Оценка эффективности реализации потребительских свойств услуг: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 9 с. – Текст : электронный.

8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст : электронный.

9. Самостоятельная работа студентов: методические указания по организации самостоятельной работы студентов / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст : электронный.

#### **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 гостинично-ресторанных 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. 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, выступать на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, 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 гостинично-ресторанных услуг»: конспектирование учебной литературы и лекций, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватель используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, промежуточный контроль путем отработки студентами пропущенных лекций, 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 за-

крепить в памяти. Одним из приемов закрепление 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 гостинично-ресторанных услуг» с целью усвоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, 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).



## Приложение

### Образец КИМ для промежуточного контроля

#### ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет МТФ

Направление подготовки (специальность)

43.03.03 Гостиничное дело

Курс 3

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг»

Утверждено на заседании кафедры \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 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: (2 балла) А) Стандартизацией Б) Сертификацией В) Оценкой соответствия Г) Декларированием
  
2. Сколько этапов развития стандартизации выделяют? (2 балла)  
 А) 3  
 Б) 4  
 В) 5  
 Г) 6
3. При каком правителе в нашей стране были впервые применены методы стандартизации? (2 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? (2 балла)  
 А) 1945  
 Б) 1930  
 В) 1923  
 Г) 1925
5. В каком году в Советском Союзе было создано Бюро промышленной стандартизации? (2 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)? (2 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: (2 балла)  
 А) ОСТ  
 Б) МН  
 В) РД  
 Г) ТУ



8. Целью стандартизации является: (2 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: (2 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: (2 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 об-служиванию туристов (2 балла)

12. Каждая организация должна выполнять поставленные \_\_\_\_\_ в области качества (2 балла)

13. Согласованность мнений экспертов показывает коэффициент \_\_\_\_\_ (2 балла)

14. Установите правильную последовательность процессов при лицензировании: (2 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 (2 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 (6 баллов)

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
<b>Оценка 1 объекта</b>	1	1	2
<b>Оценка 2 объекта</b>	2	2	1
<b>Оценка 3 объекта</b>	2	4	4
<b>Оценка 4 объекта</b>	4	3	3

Экзаменатор \_\_\_\_\_ О.В. Анিকেева

**Аннотация к рабочей программе дисциплины:**  
**Стандартизация и контроль качества**  
**гостинично-ресторанных услуг**

**Цель дисциплины:** Формирование у студентов знаний и умений в области стандартизации, сертификации и контроля качества в сфере гостеприимства и общественного питания, изучение государственного регулирования данной 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.

**Задачи дисциплины:**

- обучение теоретическим основам стандартизации, сертификации и контроля качества в гостинично-ресторанной деятельности;
- подготовка к работе с документацией в сертификационной сфере;
- овладение методиками сбора и обработки научно-технической информации;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания;
- овладение приемами работы с основными положениями государственной системы стандартизации;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом в профессиональной сфере;
- формирование навыков работы со стандартами в сфере гостеприимства и общественного питания;
- изучение основных законодательных документов по лицензированию;
- изучение правил проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества;
- изучение требований, предъявляемых к обеспечению безопасности потребителей и заинтересованных сторон в сфере гостеприимства и общественного питания.

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

УК-8.4: Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.

ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3.2: Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

ОПК-3.3: Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы).

ОПК-6.1: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.

ОПК-6.2: Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-6.3: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

ОПК-7.1: Определяет комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-7.2: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-7.3: Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

#### **Разделы дисциплины:**

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Организация работ по стандартизации в РФ.
3. Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.
4. Сущность и содержание сертификации.
5. Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ.

Особенности сертификации услуг.

6. Роль государственной политики в сфере туризма.

Лицензирование туристских предприятий.

7. Сертификация средств размещения.
8. Управление качеством гостинично-ресторанных услуг.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

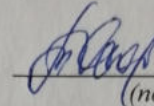
УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

лингвистики и межкультурной

коммуникации

(наименование ф-та полностью)



О.Л. Ворошилова

(подпись, инициалы, фамилия)

« 30 » августа 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО

43.03.03 Гостиничное дело,

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения

заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», 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.)*

Согласовано: на заседании кафедры ИСКС № 1 «30» 08 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г., на заседании кафедры ИСКС от 04.07.20 №20.  
*(наименование кафедры, дата, номер протокола)*

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Павлов

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 20 19 г., на заседании кафедры ДММ 02.07.21 №20.  
*(наименование кафедры, дата, номер протокола)*

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Манькина Ю.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 02 20 20 г., на заседании кафедры ДММ, 01.07.2022, протокол №20.  
*(наименование кафедры, дата, номер протокола)*

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Манькина Ю.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 г., на заседании кафедры БДМ, 29.06.2023 протокол №20.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой Мур Малюкбе У.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», 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 у студентов знаний и умений в области стандартизации, сертификации и контроля качества в сфере гостеприимства и общественного питания, изучение государственного регулирования данной 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 гостинично-ресторанной деятельности;
- подготовка к работе с документацией в сертификационной сфере;
- овладение методиками сбора и обработки научно-технической информации;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания;
- овладение приемами работы с основными положениями государственной системы стандартизации;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом в профессиональной сфере;
- формирование навыков работы со стандартами в сфере гостеприимства и общественного питания;
- изучение основных законодательных документов по лицензированию;
- изучение правил проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества;
- изучение требований, предъявляемых к обеспечению безопасности потребителей и заинтересованных сторон в сфере гостеприимства и общественного питания.

### 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

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-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности,	УК-8.4 Разъясняет правила поведения при возникновении	<b>Знать:</b> - правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, а также средства и

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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
	в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	методы повышения безопасности; - причины, признаки и последствия опасностей в профессиональной сфере. <b>Уметь:</b> применять полученные знания и умения в целях обеспечения безопасности потребителей гостинично-ресторанных услуг и персонала. <b>Владеть:</b> - методикой и навыками оценки риска; - методами обработки полученных результатов.
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знать:</b> - основные требования потребителей и заинтересованных сторон, предъявляемые к услугам в сфере гостеприимства и общественного питания; - методы и способы оценки показателей качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - выявлять показатели качества ресторанных услуг. <b>Владеть:</b> - навыками использования математических методов в исследованиях; - понятийно-терминологическим аппаратом в избранной сфере профессиональной деятельности; - навыками обработки научно-технической информации в избранной сфере профессиональной деятельности.
		ОПК-3.2 Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> использовать методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. <b>Владеть:</b> навыками разработки мероприятий, направленных на достижение требуемо-



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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			го уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-3.3 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы менеджмента качества);</li> <li>- способы обеспечения требований отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>разрабатывать мероприятия по обеспечению требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками мониторинга постоянно изменяющихся требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul>
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные категории нормативных документов по стандартизации;</li> <li>- нормативно-правовые документы в области туризма, гостиничного и ресторанного обслуживания;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;</li> <li>- пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гостиничных услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических,</li> </ul>

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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			расчетных и экспериментальных исследований; - навыками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг.
		ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> - основы законодательства РФ в области туристской деятельности и гостинично-ресторанных услуг; - нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. <b>Уметь:</b> - анализировать законодательство РФ в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности; - анализировать нормы международного права в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности. <b>Владеть:</b> навыками работы с нормативными документами Российской Федерации и других стран в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг.
		ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<b>Знать:</b> - теоретические основы сертификации в сфере гостинично-ресторанной деятельности; - основные законодательные документы по лицензированию; - правила проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества. <b>Уметь:</b> - составлять заявки на проведение сертификации продукции, услуг и систем качества в сфере гостеприимства и общественного питания; - применять схемы сертификации услуг. <b>Владеть:</b> - понятийно-терминологическим аппаратом в области сертификации продукции и услуг;

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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			- навыками заполнения форм заявок на проведение сертификации услуг.
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Определяет комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> основные мероприятия, направленные на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> выполнять и контролировать выполнение потребителями услуг правил и требований безопасности, санитарии и гигиены при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности.</p>
		ОПК-7.2 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p><b>Знать:</b> требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Уметь:</b> - выполнять требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски.</p> <p><b>Владеть:</b> методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
		ОПК-7.3 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны	<p><b>Знать:</b> - предъявляемые к услугам требования заинтересованных сторон; - нормы и правила охраны труда и техники безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b> выполнять и контролировать выполнение требований заинтересованных сто-</p>

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, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
		труда и техники безопасности	рон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. <b>Владеть:</b> навыками выявления возможных последствий несоблюдения требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

## 2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 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 5 зачетных единиц (з.е.), 180 академических часов.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	14,12
в том числе:	
лекции	6
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	156,88
Контроль (подготовка к экзамену)	9

Виды учебной работы	Всего, часов
1	2
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,12
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	0,12

#### 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	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.
3	Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.	Главные аспекты стандартизации услуг. Требования к показателям качества услуг. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ. Система стандартов в туристской деятельности. Гостиничные услуги, их стандартизация. Классификация средств размещения. Ресторанные услуги. Проектирование контроля качества.
4	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
5	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.	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.
6	Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование	Государственная политика в сфере туризма в ряде стран. Шенгенские соглашения и значение государственных норм и стандартов в туризме международного уровня. Управление туристской дея-

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
	туристских предприятий.	тельностью в России. 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.
7	Сертификация средств размещения.	Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений. Экологическая безопасность.
8	Управление качеством гостинично-ресторанных услуг.	Сертификация систем качества и стандарты ИСО 9000. Концепция создания и развития конкурентоспособной услуги на основе ее качества. Стратегия совершенствования гостинично-ресторанного бизнеса

3

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-1-7	Р18 Т18	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
2	Организация работ по стандартизации в РФ.				У-1-7	Р18 Т18	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
3	Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.	2		1	У-1-7, МУ-1,4	Р18 Т18	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
4	Сущность и содержание сертификации.				У-1-7	Р18 Т18	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
5	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.				У-1-7	Р18 Т18	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
6	Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование туристских предприятий.				У-1-7	Р18 Т18	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7
7	Сертификация средств размещения.				У-1-7	Р18 Т18	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7

№ 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
8	Управление качеством гостинично-ресторанных услуг.	4		2,3	У-1-7, МУ-2,3,4	Р18 Т18	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7

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	Построение функциональной модели услуг	2
2	Оценка эффективности реализации потребительских свойств услуг	2
3	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	4
Итого		8

## 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	Сущность и содержание стандартизации.	1-3 нед.	20
2	Организация работ по стандартизации в РФ.	4-6 нед.	20
3	Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.	7-8 нед.	20
4	Сущность и содержание сертификации.	9-10 нед.	20
5	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.	9-11 нед.	19
6	Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование туристских предприятий.	11-12 нед.	19
7	Сертификация средств размещения.	13-14 нед.	19
8	Управление качеством гостинично-ресторанных услуг.	15-17 нед.	19,88
Итого СРС			156,88
Подготовка к экзамену			9
Итого			165,88

## 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, пери-одической, 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.

2

## 6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных и общепрофессиональных 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 «Построение функциональной модели услуг»	Разбор конкретных ситуаций	2



№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
2	Практическая работа «Оценка эффективности реализации потребительских свойств услуг»	Разбор конкретных ситуаций	2
3	Лекция «Управление качеством гостинично-ресторанных услуг»	Разбор конкретных ситуаций	4
Итого			8

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества;
- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций);
- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## 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

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-8.4 - Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	Безопасность жизнедеятельности Охрана труда	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Производственная преддипломная практика
ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Экономика и организация производства	Сервисная деятельность Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	
ОПК-3.2 - Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	Сервисная деятельность Организация гостинично-ресторанного дела Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг		Организация гостинично-ресторанного дела
ОПК-3.3 - Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)	Сервисная деятельность Организация гостинично-ресторанного дела Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг		Организация гостинично-ресторанного дела
ОПК-6.1 - Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Правоведение	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг Методы научных исследований	

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
ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Основы социального государства	Правоведение	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг
ОПК-6.3 - Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Правоведение	Технология гостиничной деятельности Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Технология гостиничной деятельности
ОПК-7.1 - Определяет комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности	Охрана труда	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Ресторанное дело
ОПК-7.2 - Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Охрана труда	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Ресторанное дело
ОПК-7.3 - Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Охрана труда	Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг	Ресторанное дело

## 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

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-8/ основной	УК-8.4 Разъясняет правила поведения при возникнове-	<b>Знать:</b> - основные правовые, нормативно-технические и органи-	<b>Знать:</b> - большинство правовых, нормативно-	<b>Знать:</b> - все правовые, нормативно-технические и ор-

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
	нии чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способности участия в восстановительных мероприятиях	<p>зационные основы безопасности жизнедеятельности, а также основные средства и методы повышения безопасности;</p> <p>- основные причины, признаки и последствия опасностей в профессиональной сфере.</p> <p><b>Уметь:</b> удовлетворительно применять полученные знания и умения в целях обеспечения безопасности потребителей гостинично-ресторанных услуг и персонала.</p> <p><b>Владеть:</b> - удовлетворительными навыками использования методики оценки риска; - удовлетворительными навыками применения методов обработки полученных результатов.</p>	<p>технических и организационных основ безопасности жизнедеятельности, а также средств и методов повышения безопасности;</p> <p>- большинство причин, признаков и последствий опасностей в профессиональной сфере.</p> <p><b>Уметь:</b> уверенно применять полученные знания и умения в целях обеспечения безопасности потребителей гостинично-ресторанных услуг и персонала.</p> <p><b>Владеть:</b> - уверенными навыками использования методики оценки риска; - уверенными навыками применения методов обработки полученных результатов.</p>	<p>ганизационные основы безопасности жизнедеятельности, а также большинство средств и методов повышения безопасности;</p> <p>- большинство причин, признаков и последствий опасностей в профессиональной сфере.</p> <p><b>Уметь:</b> аргументированно применять полученные знания и умения в целях обеспечения безопасности потребителей гостинично-ресторанных услуг и персонала.</p> <p><b>Владеть:</b> - уверенными и развитыми навыками использования методики оценки риска; - уверенными и развитыми навыками применения методов обработки полученных результатов.</p>
ОПК-3/начальный, основной, завершающий	ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p><b>Знать:</b> - основные требования потребителей и заинтересованных сторон, предъявляемые к услугам в сфере гостеприимства и общественного питания; - некоторые методы и способы оценки показателей качества услуг</p>	<p><b>Знать:</b> - основные требования потребителей и заинтересованных сторон, предъявляемые к услугам в сфере гостеприимства и общественного питания; - большинство ме-</p>	<p><b>Знать:</b> - основные требования потребителей и заинтересованных сторон, предъявляемые к услугам в сфере гостеприимства и общественного питания; - эффективные</p>

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>ОПК-3.2 - Разрабатывает систему мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.3 - Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы)</p>	<p>в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- некоторые методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- основные требования отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы менеджмента качества);</p> <p>- некоторые способы обеспечения требований отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- удовлетворительно обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг;</p> <p>- удовлетворительно выявлять показатели качества ресторанных услуг;</p> <p>- удовлетворительно использовать методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного пита-</p>	<p>тодов и способов оценки показателей качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- большинство методов и способов повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- основные требования отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы менеджмента качества);</p> <p>- основные способы обеспечения требований отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- уверенно обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг;</p> <p>- уверенно выяв-</p>	<p>методы и способы оценки показателей качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- эффективные методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- все требования отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы менеджмента качества);</p> <p>- эффективные способы обеспечения требований отечественных и международных стандартов к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>- уверенно обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг;</p>

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>ния;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать мероприятия по обеспечению требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- удовлетворительными навыками использования математических методов в исследованиях;</li> <li>- понятийно-терминологическим аппаратом в избранной сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками обработки научно-технической информации в избранной сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками разработки мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- навыками мониторинга постоянно изменяющихся требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>лять показатели качества ресторанных услуг;</li> <li>- уверенно использовать методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- разрабатывать мероприятия по обеспечению требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенными навыками использования математических методов в исследованиях;</li> <li>- понятийно-терминологическим аппаратом в избранной сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- уверенными навыками обработки научно-технической информации в избранной сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- уверенными навыками разработки мероприя-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенно и аргументированно выявлять показатели качества ресторанных услуг;</li> <li>- уверенно и аргументированно использовать методы и способы повышения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- уверенно разрабатывать мероприятия по обеспечению требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенными и развитыми навыками использования математических методов в исследованиях;</li> <li>- понятийно-терминологическим аппаратом в избранной сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- уверенными и развитыми навыками обработки научно-технической информации в из-</li> </ul>

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
		питания.	тий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; - уверенными навыками мониторинга постоянно изменяющихся требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	бранной сфере профессиональной деятельности; - уверенными и развитыми навыками разработки мероприятий, направленных на достижение требуемого уровня качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; - уверенными и развитыми навыками мониторинга постоянно изменяющихся требований отечественных и международных стандартов, предъявляемых к качеству процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
ОПК-6 / основной, завершающий	ОПК-6.1 - Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области  ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации	<b>Знать:</b> - основные категории нормативных документов по стандартизации; - некоторые нормативно-правовые документы в области туризма, гостиничного и ресторанного обслуживания; - основы законодательства РФ в области туристской деятельности и гостинично-ресторанных услуг;	<b>Знать:</b> - основные категории нормативных документов по стандартизации; - большинство нормативно-правовых документов в области туризма, гостиничного и ресторанного обслуживания; - основы законодательства РФ в	<b>Знать:</b> - все категории нормативных документов по стандартизации; - большинство нормативно-правовых документов в области туризма, гостиничного и ресторанного обслуживания; - основы законодательства РФ в области турист-

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
	рации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности  ОПК-6.3 - Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	- основные нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; - теоретические основы сертификации в сфере гостинично-ресторанной деятельности; - законодательные документы по лицензированию. <b>Уметь:</b> - выполнять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; - пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гостиничных услуг; - анализировать законодательство РФ в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности; - анализировать нормы международного права в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности; - удовлетворительно составлять заявки на проведение сертификации продукции, услуг и систем качества в сфере гостеприимства и обще-	области туристской деятельности и гостинично-ресторанных услуг; - основные нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; - теоретические основы сертификации в сфере гостинично-ресторанной деятельности; - законодательные документы по лицензированию. <b>Уметь:</b> - уверенно выполнять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; - пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гостиничных услуг; - анализировать законодательство РФ в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности; - аргументированно анализировать нормы междуна-	ской деятельности и гостинично-ресторанных услуг; - основные нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; - теоретические основы сертификации в сфере гостинично-ресторанной деятельности; - законодательные документы по лицензированию; - полные правила проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества. <b>Уметь:</b> - аргументированно и уверенно выполнять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; - уверенно пользоваться нормативной документацией в области туристской, ресторанной деятельности и гостиничных услуг; - аргументированно анализировать законодательство РФ в области сертификации услуг



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>ственного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать схемы сертификации услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- удовлетворительными навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований;</li> <li>- удовлетворительными навыками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</li> <li>- удовлетворительными навыками работы с нормативными документами Российской Федерации и других стран в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</li> <li>- понятийно-терминологическим аппаратом в области сертификации продукции и услуг;</li> <li>- навыками заполнения форм заявок на проведение сертификации услуг.</li> </ul>	<p>родного права в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенно составлять заявки на проведение сертификации продукции, услуг и систем качества в сфере гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- уверенно применять схемы сертификации услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенными навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований;</li> <li>- уверенными навыками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</li> <li>- уверенными навыками работы с нормативными документами Российской Федерации и других стран в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</li> </ul>	<p>при осуществлении профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументированно анализировать нормы международного права в области сертификации услуг при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- уверенно и аргументированно составлять заявки на проведение сертификации продукции, услуг и систем качества в сфере гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- уверенно и аргументированно применять схемы сертификации услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенными и развитыми навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований;</li> <li>- уверенными и развитыми навыками работы со стандартами в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</li> </ul>

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
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятийно-терминологическим аппаратом в области сертификации продукции и услуг;</li> <li>- уверенными навыками заполнения форм заявок на проведение сертификации услуг.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенными и развитыми навыками работы с нормативными документами Российской Федерации и других стран в области туристской деятельности, гостиничных и ресторанных услуг;</li> <li>- понятийно-терминологическим аппаратом в области сертификации продукции и услуг;</li> <li>- уверенными и развитыми навыками заполнения форм заявок на проведение сертификации услуг.</li> </ul>
ОПК-7 / основной	<p>ОПК-7.1 - Определяет комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-7.2 - Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-7.3 - Обес-</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные мероприятия, направленные на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- большинство требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- большинство предъявляемых к услугам потребителей требований заинтересованных сторон;</li> <li>- нормы и правила охраны труда и тех-</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные мероприятия, направленные на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- большинство требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- большинство предъявляемых к</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективные мероприятия, направленные на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- большинство требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- большинство предъявляемых к</li> </ul>

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
	печивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>ники безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять и контролировать выполнение потребителями услуг правил и требований безопасности, санитарии и гигиены при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- выполнять требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- выявлять некоторые опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски;</li> <li>- выполнять и контролировать выполнение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками определения мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- основными методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства</li> </ul>	<p>услугам требований заинтересованных сторон;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормы и правила охраны труда и техники безопасности.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументированно выполнять и контролировать выполнение потребителями услуг правил и требований безопасности, санитарии и гигиены при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- выполнять требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- выявлять большинство опасных и вредных производственных факторов и соответствующих им рисков;</li> <li>- выполнять и контролировать выполнение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники</li> </ul>	<p>услугам требований заинтересованных сторон;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормы и правила охраны труда и техники безопасности.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументированно и уверенно выполнять и контролировать выполнение потребителями услуг правил и требований безопасности, санитарии и гигиены при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- уверенно выполнять требования нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- выявлять большинство опасных и вредных производственных факторов и соответствующих им рисков;</li> <li>- уверенно выполнять и контролировать выполнение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил</li> </ul>

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 общественного питания; - навыками выявления возможных последствий несоблюдения требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	безопасности. <b>Владеть:</b> - уверенными навыками определения мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности; - основными методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - уверенными навыками выявления возможных последствий несоблюдения требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	охраны труда и техники безопасности. <b>Владеть:</b> - уверенными и развитыми навыками определения мероприятий, направленных на обеспечение безопасности при осуществлении профессиональной деятельности; - эффективными методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - уверенными и развитыми навыками выявления возможных последствий несоблюдения требований нормативно-правовой и технической документации в сфере обслуживания потребителей в организациях сферы гостеприимства и общепита.

**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	Сущность и содержание стандартизации.	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	СРС	БТЗ	1-5	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	1-5	
2	Организация работ по стандартизации в РФ.	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	СРС	БТЗ	6-10	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	6-10	
3	Стандартизация гостиничных и ресторанных услуг.	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	БТЗ	11-15	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	11-15	
				Задание к Пр1	МУ-1	
4	Сущность и содержание сертификации.	ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	СРС	БТЗ	16-20	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	16-20	
5	Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг.	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	СРС	БТЗ	21-25	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	21-25	
6	Роль государственной политики в сфере туризма. Лицензирование туристских предприятий.	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	СРС	БТЗ	26-30	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	26-30	
7	Сертификация средств размещения.	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	СРС	БТЗ	31-35	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	31-35	
8	Управление качеством гостинично-ресторанных услуг	УК-8.4, ОПК-3, ОПК-6, ОПК-7	Лекция, практические занятия №№ 2, 3, СРС	БТЗ	36-40	Согласно табл.7.2
				Темы рефератов	36-40	
				Задание к Пр2	МУ-2	
				Задание к Пр3	МУ-3	

БТЗ – банк вопросов и заданий в тестовой форме.

Примеры типовых контрольных заданий для проведения  
текущего контроля успеваемости

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.

Тестовые задания по разделу (теме) 5. «Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ. Особенности сертификации услуг»:

21. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что процесс или услуга соответствуют заданным требованиям, называется:

- А) Сертификацией; Б) Оценкой соответствия;  
В) Подтверждением соответствия; Г) Декларированием

22. Кто является первой стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Продавец  
Б) Покупатель  
В) Орган по сертификации  
Г) Испытательная лаборатория

23. Кто является второй стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Поставщик  
Б) Заказчик  
В) Орган по сертификации  
Г) Испытательная лаборатория

24. Кто является третьей стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Поставщик  
Б) Заказчик  
В) Орган по сертификации  
Г) Испытательная лаборатория

25. На основе каких принципов осуществляется подтверждение соответствия услуг?

- А) Все ответы верные  
Б) Доступности информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам  
В) Недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, к которым не установлены требования ТР

Г) Установления перечня форм и схем обязательного подтверждения соответствия в отношении определенных видов услуг в соответствующем техническом регламенте

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 экзамена. Экзамен 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 | Б) ISO 9004 |
| 2. Система менеджмента качества. Требования                                 | В) ISO 9001 |             |
| 3. Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества |             |             |

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 (Построение функциональной модели услуг)	0	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практического занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №2 (Оценка эффективности реализации потребительских свойств услуг)	0	Выполнил задания практического занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практического занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №3 (Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества)	0	Выполнил задания практического занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил задания практического занятия № 3, доля правильных ответов более 50%
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 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 – 3 балла,

- 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. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст : электронный.

2. Габдукаева, Л. З. Контроль качества и сертификация услуг предприятий общественного питания : учебное пособие / Л. З. Габдукаева, О. А. Решетник ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 184 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612246> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр.: с. 115-117. – ISBN 978-5-7882-2527-2. – Текст : электронный.

3. Гавриченко, С. С. Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания : учебное пособие / С. С. Гавриченко, С. И. Якубовская. – Минск : РИПО, 2020. – 213 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599733> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр.: с. 183-185. – ISBN 978-985-503-986-1. – Текст : электронный.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

4. Салихов, В. А. Управление качеством : учебное пособие / В. А. Салихов. – Изд. 3-е, доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 128 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр.: с. 107. – ISBN 978-5-4499-2880-1. – Текст : электронный.

5. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / 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.

6. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения: 16.05.2023). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Построение функциональной модели услуг: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст : электронный.

2. Оценка эффективности реализации потребительских свойств услуг: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 9 с. – Текст : электронный.

3. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст : электронный.

4. Самостоятельная работа студентов: методические указания по организации самостоятельной работы студентов / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст : электронный.

### 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 гостинично-ресторанных 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. 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, выступать на занятиях с докладами. Ос-

нову докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, 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 гостинично-ресторанных услуг»: конспектирование учебной литературы и лекций, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватель используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, промежуточный контроль путем отработки студентами пропущенных лекций, 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 гостинично-ресторанных услуг» с целью усвоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, 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 осуществ-ления 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), ока-

зывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).



## Приложение

### Образец КИМ для промежуточного контроля

#### ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет МТФ

Направление подготовки (специальность)

43.03.03 Гостиничное дело

Курс 3

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостинично-ресторанных услуг»

Утверждено на заседании кафедры \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 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 об-служиванию 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
<b>Оценка 1 объекта</b>	1	1	2
<b>Оценка 2 объекта</b>	2	2	1
<b>Оценка 3 объекта</b>	2	4	4
<b>Оценка 4 объекта</b>	4	3	3

Экзаменатор \_\_\_\_\_ О.В. Анিকেева