

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.03.2019

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б.1.О.24 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг**

Направление подготовки:

**43.03.03 «Гостиничное дело»**

Направленность (профиль):

**«Гостиничная и ресторанный деятельность»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 № 47221).

Разработчик РПД:

*ст. преподаватель*  
(ученая степень, ученое звание)

*[подпись]*  
(подпись)

Емелина И.А.  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

*[подпись]*  
(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации

*[подпись]*  
(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент  
(уч. степень, уч. звание)

*[подпись]*  
(подпись)

Алексеева Н.Д.  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела

*[подпись]*  
(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

**Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.**

## АННОТАЦИЯ

### Б.1.О.24 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с заявленным качеством ИОПК-3.3. Внедряет в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества.	<b>Знает:</b> основы стандартизации и сертификации, управления качеством в области гостеприимства; нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность <b>Умеет:</b> применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессов; оценивать качество оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества <b>Владеет:</b> методами контроля и оценки качества гостиничных услуг	
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности..	<b>Знает:</b> систему классификации гостиниц и других средств размещения; нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность <b>Умеет:</b> разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации; выполнять работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации <b>Владеет:</b> знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

#### Краткое содержание дисциплины:

Основы стандартизации. Нормативные документы по стандартизации гостиничных услуг.

Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Объекты стандартизации в гостиничной индустрии. Основные стадии разработки стандартов в РФ. Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия

Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.

Порядок классификации гостиниц и других средств размещения. Понятие, подходы к классификации. Классификация гостиниц и других средств размещения в РФ.

Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.

Методы контроля качества гостиничных услуг. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге  
Ответственность исполнителей за качество услуг. Информация об услуге

Международные стандарты качества ИСО 9000:2000. Принципы менеджмента качества. Стандарты ИСО 9000:2000 Восемь принципов менеджмента качества Система управления качеством на гостиничном предприятии

Разработка и внедрение стандартов в сфере гостеприимства. Стандарты продукта. Стандарты сервиса. Внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания.

Практика внедрения стандартов качества

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций в сфере применения технологических новаций в сфере гостеприимства

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</li> <li>- ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</li> </ul>

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - б	В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - б	В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с заявленным качеством ИОПК-3.3. Внедряет в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества.	<b>Знает:</b> основы стандартизации и сертификации, управления качеством в области гостеприимства; нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность <b>Умеет:</b> применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессов; оценивать качество оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества <b>Владеет:</b> методами контроля и оценки качества гостиничных услуг	
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности..	<b>Знает:</b> систему классификации гостиниц и других средств размещения; нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность <b>Умеет:</b> разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации; выполнять работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации <b>Владеет:</b> знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы гостеприимства.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц  33.008. Руководитель предприятия питания

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

Освоение дисциплины осуществляется в 6 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Основы туризма и гостиничного дела

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Информационные технологии в профессиональной деятельности

- Клиентоориентированные технологии

- Технологии гостиничной деятельности

- Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства

- Инновации в сфере туризма и гостеприимства

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **5 з.е. (180 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>64/ 16</b>
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	28 / 6
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	36 / 10
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>89 / 155</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	89 / 155
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>	<b>27 /9</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>экзамен</b>

Примечание: -/- соответственно для очной, заочной форм обучения

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
<b>6 семестр</b>						
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 1. Основы стандартизации – Понятие стандартизации и стандарта. ГСС - государственная система стандартизации. – Принципы стандартизации.	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Основы стандартизации			4		Устный опрос
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 2. Нормативные документы по стандартизации гостиничных услуг – Нормативные документы гостиничного обслуживания. – Нормативные документы для предприятий питания	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 2. Нормативные документы по стандартизации гостиничных услуг			2		Устный опрос Индивидуальная работа
	Самостоятельная работа				9	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 3. Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. – Объекты стандартизации в гостиничной индустрии. – Основные стадии разработки стандартов Российской Федерации	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3. Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.			4		Устный опрос Индивидуальная работа
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов



Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Подготовка к практическому занятию
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 4. Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия <ul style="list-style-type: none"> <li>– Требования к качеству услуг.</li> <li>– Составляющие качества услуг.</li> <li>– Факторы, формирующие качество товаров и услуг.</li> </ul>	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 4. Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия			4		Устный опрос
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 5. Порядок классификации гостиниц и других средств размещения <ul style="list-style-type: none"> <li>– Понятие, подходы к классификации</li> <li>– Классификация гостиниц и других средств размещения в РФ</li> </ul>	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 5. Порядок классификации гостиниц и других средств размещения			6		Устный опрос Тестирование Индивидуальная работа
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 6 Методы контроля качества гостиничных услуг. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Основные методы оценки и контроля качества гостиничных услуг.</li> <li>– Основные методы и инструменты управления качеством гостиничных услуг.</li> </ul>	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №6. Методы контроля качества гостиничных услуг.			4		Устный опрос Индивидуальные работы

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ответственность исполнителей за качество услуг.</li> <li>– Информация об услуге</li> </ul>	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге			4		Устный опрос
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 8. Международные стандарты качества ИСО 9000:2000. Принципы менеджмента качества. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Стандарты ИСО 9000:2000</li> <li>– Восемь принципов менеджмента качества</li> </ul> Характеристика гостиничного хозяйства в регионах России	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 8. Международные стандарты качества ИСО 9000:2000. Принципы менеджмента качества.			4		Устный опрос
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема 9. Система управления качеством на гостиничном предприятии <ul style="list-style-type: none"> <li>– Система управления качеством: понятие, элементы</li> <li>– Внедрение стандартов функционального качества гостиничного обслуживания</li> <li>– Внедрение мероприятий по управлению качеством</li> </ul>	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие №9. Система управления качеством на гостиничном предприятии			4		Устный опрос Индивидуальная работа
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию
	<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>28</b>		<b>36</b>	<b>89</b>	

### Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта, очная форма обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Выполнение индивидуальных заданий	допускаются все студенты	5	10	50
Устный опрос	допускаются все студенты	16	2	32
Тестирование	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	10	8
	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
экзамен (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	Допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема № 1. Основы стандартизации.	2			лекция-визуализация	16	Самостоятельное изучение темы	
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема № 2. Нормативные документы по стандартизации гостиничных услуг			2	Практическое занятие №2	16	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Устный опрос; проверка выполнения индивидуальной работы;
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема № 3. Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.			2	Практическое занятие №3	16	Самостоятельное изучение темы Подготовка к практическому занятию	Устный опрос; проверка выполнения индивидуальной работы;
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема № 4. Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия	2			лекция-визуализация	16	Самостоятельное изучение темы	
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема № 5. Порядок классификации гостиниц и других средств размещения	2		1	лекция-визуализация Практическое занятие №5	21	Самостоятельное изучение темы	Устный опрос; проверка выполнения индивидуальной работы; тестирование
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема № 6. Методы контроля качества гостиничных услуг.			1	лекция-визуализация Практическое занятие №6	16	Самостоятельное изучение темы	Устный опрос; проверка выполнения индивидуальной работы;
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема № 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге					18	Самостоятельное изучение темы	
ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	Тема № 8. Международные стандарты качества ИСО 9000:2000. Принципы менеджмента качества.					18	Самостоятельное изучение темы	
ОПК-3: ИОПК-3.1-	Тема № 9. Система управления качеством			2	Практическое занятие №9	18	Самостоятельное	Устный опрос ;

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
ИОПК-3.3 ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3	на гостиничном предприятии						изучение темы Подготовка к практическому занятию	проверка выполнения индивидуальной работы;
	<b>ИТОГО</b>	<b>6</b>		<b>10</b>		<b>155</b>		

### Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта, очная форма обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Выполнение индивидуальных заданий	допускаются все студенты	5	10	50
Устный опрос	допускаются все студенты	5	4	20
Тестирование	допускаются все студенты	1	10	15
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	10	15
	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	Допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

#### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала.

#### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах**

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

#### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### **Основная литература**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
2. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773630>.
3. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для высш. проф. образования по направлению 43.03.02 (100400.62) "Туризм" / О. М. Пахомова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 135 с. - Библиогр.: с. 133-134. - Глоссарий. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>
4. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>.

#### **Дополнительная литература**

5. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. - М. : Альфа-М [и др.], 2010. - 252 с. - Библиогр.: с. 247-249. - Прил.. - (ПРОФИЛЬ)
6. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Документ AdobeAcrobat. - М. : Академия. - 2012. - 41,79 МБ, 222 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
7. Арифуллин, М. Как обеспечить качество гостиничных услуг? [Электронный ресурс] / М. Арифуллин // Стандарты и качество на CD. - 2014. - № 6. - С. 86-88. - Документ Adobe Acrobat. - Лит. в конце ст. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>
8. Баумгартен, Л. В. Обеспечение менеджмента гостиниц на основе стандартов организации [Текст] / Л. В. Баумгартен // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 1. - С. 15-19. - Лит. в конце ст.
9. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме. Практикум [Текст] / Л. В. Баумгартен. - М. : Дашков и К, 2010. - 301 с. : табл. - Библиогр.: с. 301
10. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Бондаренко. - 2-е изд., стер. - М. : Новое знание. - 2008. - 364 с.
11. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / С. А. Быстров. - Документ HTML. - М. : Форум. - 2011. - 463 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=226404#none>
12. Волков, Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса [Текст] : учеб. пособие для вузов по экон. специальностям / Ю. Ф. Волков. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс. - 2005. - 380 с.
13. Воронкова, Л. П. История туризма и гостеприимства [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям "Туризм", "Орг. обслуживания в гостиницах и турист.



комплексах" / Л. П. Воронкова. - М. : ФАИР-ПРЕСС. - 2004. - 304 с. : ил. - Библиогр.: с. 298. - Прил..

14. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия. - 2012. - 256 с.

15. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - М. : КноРус. - 2012. - 165 с.

16. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учеб. пособие / В. А. Романов [и др.]. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : МарТ [и др.]. - 2010. - 221 с. : табл.

17. Иванов, К. Стандартизация гостиничных услуг: краткий обзор и оценка [Текст] / К. Иванов // Стандарты и качество. - 2009. - № 7. - С. 94-97. - Лит. в конце ст.

18. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Экономика и упр. соц.-культур. сферой" / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - 4-е изд., стер. - Минск : Новое знание. - 2003. - 368 с.

19. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства [Текст] : [учеб. пособие] для вузов по специальности "Менеджмент орг." специализации "Гостинич. и турист. бизнес", "Соц.-культур. сервис и туризм" и "Туризм" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ [и др.]. - 2010. - 511 с.

20. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Текст] : практ. пособие / М. В. Кобяк. - СПб. : Интермедия, 2012. - 288 с. : табл. - Библиогр.: с. 288. - Прил..

21. Кобяк, М. В. Как обеспечить высокое качество гостиничных услуг? [Текст] : стратегия управления качеством услуг на предприятиях гостиничного комплекса / М. В. Кобяк // Рос. предпринимательство. - 2011. - № 5(Вып. 2). - С. 156-160. - Библиогр. в конце ст.

22. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К. - 2009. - 327 с.

23. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М. : Дашков и К. - 2014. - 175 с.

24. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Сервисно-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - М. : Магистр [и др.]. - 2013. - 496 с.

25. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>.

26. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / В. Г. Федцов. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс. - 2008. - 504 с.

27. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Гостинич. и турист. бизнес", "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 3-е изд., стер. - М. : КноРус. - 2009. - 101 с.

#### **Нормативно-правовые акты**

28. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Положение о классификации гостиниц [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 // СПС Гарант. – Режим доступа <https://base.garant.ru>

29. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

30. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс] : федер. закон № 16-ФЗ от 05.02.2018 // СПС Гарант. – Режим доступа: <https://www.garant.ru>.

## 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. ГАО Москва [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru). - Загл. с экрана.
2. Гарант [Электронный ресурс] : информ. – правовой портал. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>. – Загл. с экрана.
3. Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru). - Загл. с экрана.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Минфин России. Статистика [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.minfin.ru/ru/statistics/> – Загл. с экрана.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
7. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
8. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
9. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru/> – Загл. с экрана.
10. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
11. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

## 5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## **6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

### **8.1.1. Типовые устные вопросы к практическим (семинарским) занятиям**

Практическое занятие № 1. Основы стандартизации.

- Что такое стандартизация?
- Какие существуют виды и категории стандартов?
- Какие виды и категории стандартов используются на территории РФ?
- Какова структура Государственной системы стандартизации?

Практическое занятие № 2. Нормативные документы по стандартизации гостиничных услуг.

- Какие нормативные документы используются в деятельности гостиничных предприятий?
- Что собой представляют стандарты гостиничных услуг?
- Что собой представляют стандарты предприятий гостиничной индустрии?

Практическое занятие № 3. Организация работ по стандартизации; правила, порядок

- Что такое стандартизация и стандарт?
- Каков порядок разработки нового стандарта?
- Каков механизм внедрения и соблюдения стандартов?
- Какой орган исполнительной власти является национальным органом по стандартизации?
- Какой федеральный орган исполнительной власти организует экспертизу проектов национальных стандартов в области гостиничного дела?
- Кем может осуществляется разработка национальных стандартов?
- Могут ли на территории РФ применяться в качестве национальных стандартов международные и региональные стандарты, а также национальные стандарты других стран?
- Какие стандарты могут разрабатываться организацией?

Практическое занятие № 4. Обеспечение качества гостиничных услуг как основная цель деятельности по стандартизации и подтверждению соответствия

- Что такое услуга? Назовите основные свойства услуг.
- Определите требования к качеству услуг.
- Качество как социально-экономическая категория и объект управления
- Каковы составляющие качества услуг?
- Определите назначение гостиничных услуг.
- Назовите элементы процесса восприятия и оценки качества?
- Типология элементов обслуживания Кедотта—Терджена.
- Расчет индекса потребительской удовлетворенности.
- В чем особенности рынка услуг?
- Опишите модель качества услуги

### Практическое занятие № 5. Порядок проведения классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации

- классификации гостиниц и других средств размещения: понятие, подходы;
- национальные классификационные схемы;

### Практическое занятие № 6. Методы контроля качества гостиничных услуг. Методы и инструменты управления качеством гостиничных услуг.

- Назовите основные методы оценки качества гостиничных услуг?
- В чем сущность каждого из четырех методов оценки качества гостиничных услуг?
- Какие методы контроля качества гостиничных услуг наиболее приемлемы в РФ?
- Каким образом руководство гостиницей может использовать методы контроля качества гостиничных услуг?

### Практическое занятие 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

- Что представляет собой ФЗ «О защите прав потребителей»?
- Каковы способы доведения информации до потребителя?
- Каковы особенности доведения до потребителей информации о гостиничных услугах?
- Какова ответственность изготовителя услуг за некачественную информацию?

### Практическое занятие № 8. Международные стандарты качества ИСО 9000:2000. Принципы менеджмента качества.

1. устное обсуждение по следующим вопросам
  - Когда начали разрабатываться стандарты ИСО 9000:2000?
  - Назовите восемь принципов менеджмента качества?
  - В чем сущность принципа ориентации на потребителя в гостиничном комплексе?
  - Что такое TQM?
  - Назовите ключевые принципы системного управления качеством (TQM) устанавливающих международные стандарты ИСО 9000?
  - Назовите восемь принципов менеджмента качества?
  - Сколько групп показателей качества продукции предусматривают международные стандарты ИСО?

### Практическое занятие № 9. Система управления качеством на гостиничном предприятии

1. устное обсуждение по следующим вопросам
  - Что такое система управления качеством?
  - Из каких этапов состоит процесс создания системы качества на гостиничном предприятии?
  - Определение состава и состояния документации системы качества
  - Обеспечение функционирования систем качества
  - Проверка функционирования системы качества.
  - Совершенствование системы качества

### 8.1.2. Типовые вопросы тестовых заданий

1. Согласно ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.» большие гостиницы – это гостиницы с номерным фондом...
2. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг?
3. В каком нормативно-правовом документе изложены основы стандартизации в России?
4. Какой закон РФ был первым законодательным актом, вводящим в стране обязательную сертификацию?
5. Какой государственный орган исполнительной власти формирует и реализует государственную политику в области стандартизации, осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов?
6. Самым важным требованием качества услуг в индустрии гостеприимства является требование...
7. Какая зона специализированных средств размещения должна быть расположена на расстоянии не менее 25 м от зоны проживания, зоны отдыха и физкультурно-оздоровительной зоны...
8. В какую группу средств размещения входит гостиница, согласно «Стандартной классификации средств размещения туристов»?
9. На каком уровне предусматривается ежегодное обновление стандартов в приоритетных секторах экономики согласно Концепции развития национальной системы стандартизации РФ на период до 2020 года?
10. В каком году утверждены действующие «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?
11. В каком году утвержден действующий «Порядок классификации гостиниц и других средств размещения»?
12. Какое уменьшение требуемого количества баллов допускается при оценке гостиницы?
13. Как часто осуществляется подтверждение категории классифицированных гостиниц?
14. Какое принимается решение, если номера первой категории по суммарному количеству баллов не соответствуют категории – ниже значений для данной категории, установленной при предварительной оценке (1 этап)?
15. Какую категорию присвоят гостинице, если по количеству суммарных баллов она соответствует 3 \*\*\*, а по результатам предварительной оценки она соответствует 5\*\*\*\*\*?
16. Долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на
17. предприятии на соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции – это...
18. Какие методы управления являются научной основой современного технического контроля?
19. Что является первым этапом оценки качества продукции?
20. Что является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации?

### 8.1.3. Типовые задания индивидуальных работ

Практическое занятие № 2. Нормативные документы по стандартизации гостиничных услуг.

- Составление актуального списка отраслевых стандартов

Практическое занятие № 3. Организация работ по стандартизации; правила, порядок

- Изучив текст Федерального Закона «О стандартизации в Российской Федерации» (Статья 24. Порядок разработки и утверждения национального стандарта), подготовить отчет, схематично отразив в нем краткое содержание алгоритма разработки и утверждения национального стандарта
- Разработать стандарт обслуживания для гостиничного предприятия

Практическое занятие № 5. Порядок проведения классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации

- изучить «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», утвержденный приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215, подготовить отчет, схематично отразив в нем краткое содержание алгоритма классификации гостиницы.
- используя данные о гостиничном предприятии, провести первые два этапа экспертной оценки гостиницы по приложениям 1 и 3 к «Порядку классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации»
- разработать форму одного протокола с указанием всех требований Порядка классификации для одной из категорий гостиницы или для одной категории номера.

Практическое занятие № 6. Методы контроля качества гостиничных услуг. Методы и инструменты управления качеством гостиничных услуг.

- эссе «Актуальность проблемы обеспечения контроля качества продукции и услуг на гостиничном предприятии»
- разработать анкету-опрос потребителей гостиничных услуг в качестве метода контроля качества гостиничных услуг
- разработать оценочные средства для сотрудников гостиничного предприятия по методам: перекрестной социометрической оценки, оценки «гостевое мнение», «Ревизор».

Практическое занятие № 9. Система управления качеством на гостиничном предприятии

- индивидуальная работа по теме «Внедрение стандартов качества на гостиничном предприятии»

**8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине:

- экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

**Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену**

(ОПК-3: ИОПК-3.1-ИОПК-3.3; ПК-3: ИПК-3.1-ИПК-3.3)

1. Стандартизация: понятие, цели, принципы, объекты.
2. Нормативные документы по стандартизации.
3. Корпоративная культура и качество обслуживания.
4. Гостиничный продукт: понятие, виды.
5. Гостиничные услуги: понятие, виды, особенности.
6. Этапы внедрения системы качества на предприятии.
7. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
8. Сущность концепции всеобщего управления качеством.
9. Организационная структура системы классификации и функции ее участников.
10. Гостиничные услуги: понятие, виды, особенности.
11. Национальная система стандартизации: цели, уровни, функции. Механизм стандартизации.
12. История развития стандартизации.
13. Сфера применения ФЗ РФ «О техническом регулировании», его принципы и проблемы



14. Основные положения ФЗ «О стандартизации»
15. Категории и виды стандартов.
16. Международное и государственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации.
17. Национальная система стандартизации: цели, уровни, функции. Механизм стандартизации.
18. История развития стандартизации.
19. Историческое развитие принципов менеджмента качества. Первые международные стандарты. Общая характеристика стандартов ИСО
20. Обоснование и внедрение системы менеджмента качества.
21. Этапы внедрения СМК. Принципы МК.
22. Система управления качеством на гостиничном предприятии: понятие, ее элементы.
23. Обеспечение функционирования систем качества.
24. Самооценка, аудит и проведение сертификации системы менеджмента качества.
25. Методы стандартизации.
26. Особенности предоставления гостиничных услуг.
27. Национальные стандарты на гостиничные услуги.
28. Организация работ по стандартизации; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.
29. Факторы, определяющие качество услуг, характеристики, показатели и методы их определения.
30. Методы контроля качества гостиничных услуг
31. Входной и выходной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков
32. Методы и инструменты управления качеством гостиничных услуг.
33. Методы измерения удовлетворенности потребителей
34. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
35. Технология внедрения стандартов функционального качества.
36. Профессиональные стандарты для должностей индустрии гостеприимства
37. Стандарты гостиничного предприятия: виды, технология разработки.

### **Примерный тест для итогового тестирования:**

#### Вопросы для тест-контроля

1. Стандарт – это:  
 документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей  
 документ, описывающий технологию производственного процесса  
 знак, который вручают производителю изделия
2. Согласно «Стандартной классификации средств размещения туристов», разработанной экспертами ВТО, гостиница это средство размещения, входящее в группу  
 коллективные средства размещения туристов  
 индивидуальные средства размещения туристов  
 специализированные заведения
3. Один из признаков гостиницы – гостиницы состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум. Это минимум в РФ составляет:  
 5 номеров  
 10 номеров  
 15 номеров

4. Стандартизация – это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг  
подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества  
процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту)
5. Основы стандартизации в РФ изложены в Федеральном законе РФ «О стандартизации»  
Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»  
ГОСТ Р 1.0-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения
6. Национальные стандарты применяются...  
на обязательной основе  
на добровольной основе, а обязательность их применения наступает при ссылке на них в техническом регламенте; документах, принятых федеральными органами исполнительной власти; договорах, контрактах организаций  
на добровольной основе
7. Положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.  
правило стандартизации  
норма  
рекомендация в области стандартизации
8. Действующий «Порядок классификации гостиниц и других средств размещения»  
утвержден в  
2011 г.  
2012 г.  
2014 г.
9. Технический документ, устанавливающий согласно ГОСТ Р 580647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения.» требования к процессам изготовления, хранения, транспортирования сырья, полуфабрикатов и готовых блюд или доставке.  
технические условия  
технико-технологическая карта  
технологическая карта  
техническая инструкция
10. Действующие «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»  
были утверждены постановлением Правительства РФ в  
1994г.  
1997 г.  
2012 г.  
2015 г.
11. Долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятии на соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции это  
управление качеством  
всеобщее управление качеством

метрология  
сертификация  
стандартизация

12. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?

система качества  
уровень качества  
относительное качество  
характеристика  
процесс

13. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?

технические условия  
стандарт  
регламент  
норматив  
эталон

14. Что является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации?

стандартизация  
сертификация  
метрология  
идентификация  
менеджмент

15. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?

паспорт продукции  
гарантийный талон  
сертификат соответствия  
аттестат качества

16. Как называется процесс официального признания того, что органы по сертификации продукции и испытательные лаборатории имеют право проводить работы по сертификации?

аттестация  
аккредитация  
приватизация  
стандартизация  
нормализация

17. Система качества гостиничного предприятия включает следующие элементы:

эффективное управление предприятием на основе маркетинга  
создание корпоративной культуры  
внедрение стандартов технического качества обслуживания  
внедрение стандартов функционального качества обслуживания  
входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков  
выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице  
эффективное позиционирование на рынке

18. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают международные стандарты ИСО 9000?

три  
 пять  
 восемь

19. Сколько групп показателей качества продукции предусматривают международные стандарты ИСО?

четыре  
 семь  
 десять

20. Юридическое лицо (организация), уполномоченное органом государственной власти субъекта Российской Федерации на выполнение Классификации объектов туристской индустрии

экспертная организация  
 аккредитованная организация  
 орган по аккредитации  
 совет по классификации

21. Согласно ГОСТ Р 54606-2011 малое средство размещения это: помещения, используемые организациями различных организационно-правовых форм, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, оборудованные для предоставления услуг размещения с номерным фондом  
 не более 15 номеров  
 не более 50 номеров  
 не более 100 номеров

22. «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»  
 ИСО 9000  
 ИСО 9001  
 ИСО 9004

23. Стандарты ИСО – это стандарты  
 межгосударственного уровня  
 регионального уровня  
 национального уровня  
 административно-территориального уровня

24. Какой документ вводит группы однородных услуг?  
 ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»  
 Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН)  
 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2001

25. К какому виду национальных стандартов относится стандарт «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»  
 основополагающий стандарт  
 стандарт на услугу  
 стандарт на предприятия  
 стандарт на терминологию  
 стандарт на процессы  
 стандарт на методы контроля

26. Первая версия стандартов в области обеспечения качества ИСО 9000 была разработана и опубликована в

1987 г.

1994 г.

2000 г.

27. Документ, устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования:

регламент

стандарт

норма

технический регламент

технический стандарт

техническая норма

28. Документ, удостоверяющий соответствие продукции (услуги) требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров – это:

знак соответствия

стандарт

лицензия

сертификат соответствия

знак обращения на рынке

29. Какой закон РФ был первым законодательным актом, вводящим в стране обязательную сертификацию?

О сертификации биржевых товаров

О защите прав потребителей

Об ответственности за продукцию

О сертификации продукции

О введении Государственного стандарта серии 9000

30. Что является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации?

стандартизация

сертификация

метрология

идентификация

менеджмент

### Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
<i>не менее 100 или указывается конкретное количество тестовых заданий</i>	30	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.