

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 29.02.2024 17:58:20  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

«Гостиничное дело»  
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

43.03.03 Гостиничное дело  
(код, наименование направления подготовки)

очная  
(форма обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

**Автор-составитель:**

К.т.н., доцент, доцент кафедры управления  
в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Черноморец А.Б.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции  
Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	20
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	22
7.1. Основная литература.....	22
7.2. Дополнительная литература.....	22
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	23
7.4. Интернет-ресурсы.....	24
7.5. Иные источники.....	24
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	25

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

1.1. Дисциплина Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКО-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1	Способен организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2	Способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.3	Способен обеспечивать безопасное обслуживание потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе разработанных предупредительных мер

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

	Код компонента компетенции	Результаты обучения
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКО-1	<b>на уровне знаний:</b> понятия технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, порядок организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
		<b>на уровне умений:</b> выбирать способы, методы, методики, приемы, средства, критерии для организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
		<b>на уровне навыков:</b> навыками контроля при выполнении технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками контроля при выполнении работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и

		других средств размещения
	ОПК-3.2	<b>на уровне знаний:</b> теоретические, правовые и практические основы обслуживания потребителей гостиничных услуг
		<b>на уровне умений:</b> давать оценку соответствия предоставляемых услуг требованиям безопасности
		<b>на уровне навыков:</b> навыками работы с учебной и методической литературой, периодическими изданиями, статистическими данными
	ОПК-7.3	<b>на уровне знаний:</b> основы правовых знаний по стандартизации и контролю качества гостиничных услуг
		<b>на уровне умений:</b> использовать основы правовых знаний по стандартизации и контролю качества гостиничных услуг
		<b>на уровне навыков:</b> навыками использования правовых знаний по стандартизации и контролю качества гостиничных услуг

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр. часов на очной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>48/36</b> <b>2/1,5 ч. консультация</b>
Лекции	16/12
Практические занятия	32/24
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>58/43,5</b>
<b>Контроль</b>	<b>36/27</b>
Виды текущего контроля	тест, реферат, коллоквиум
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	экзамен

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Целью изучения учебной дисциплины является формирование общепрофессиональной и профессиональной компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы, а также формирование системы знаний, умений и навыков по применению нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность, контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

Успешное освоение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных в процессе изучения следующих дисциплин: «История гостеприимства», «Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства», «Организация работы службы питания гостиничного предприятия».

Приобретенные в процессе обучения студентами знания и умения будут использованы в процессе изучения таких дисциплин, как «Сервисная деятельность», «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг».

Дисциплина логически, содержательно-методически и компетентностно связана с такими курсами как «Проектирование гостиничной деятельности», «Технологии гостиничной деятельности»

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 2 курсе в 3 семестре по очной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР*		
Тема 1	Стандартизация в гостиничной индустрии	53	8		16		29	Т, Р, К
Тема 2	Контроль качества гостиничных услуг	53	8		16		29	Т, Р, К
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>36/27</b>	<b>Консультация - 2 / 1,5</b>					<b>экзамен</b>
<b>Всего (академ. /астроном. часов):</b>		<b>144/108</b>	<b>16/12</b>		<b>32/24</b>	<b>2*</b>	<b>58/43,5</b>	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)<sup>1</sup>;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)<sup>2</sup>;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)<sup>3</sup>;

<sup>1</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>2</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>3</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)<sup>4</sup>;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

\* *T – тест, P – реферат, K – коллоквиум*

### 3.2. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Стандартизация в гостиничной индустрии»

Основные положения по стандартизации. История развития стандартизации. Принципы и объекты стандартизации. Развитие стандартизации в России. Техническое регулирование и стандартизация. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации. Функции и методы стандартизации. Применение документов по стандартизации. Национальная система стандартизации и обеспечения качества гостиничного продукта. Система нормативных документов. Профессиональные стандарты. Разработка профессиональных стандартов. История развития стандартизации в России. Стандартизация в системе технического регулирования. Правила разработки и утверждения стандартов. Система стандартов ИСО 9000.

#### Тема 2. Контроль качества гостиничных услуг

Формирование и оценка качества гостиничных услуг. Факторы, определяющие качество гостиничных услуг. Характеристики и показатели качества гостиничных услуг. Методы определения показателей качества гостиничных услуг. Методы оценки и контроля качества. Инструменты контроля. Методы внутренней оценки. Самоаудит как метод внутренней оценки. Измерение удовлетворенности потребителей. Тайный покупатель в гостинице. Контроль и оценка качества услуг. Стандарты и технологические нормативы. Организация контроля и безопасности кулинарной продукции. Общие требования к услугам общественного питания и методы их контроля. Категоризация средств размещения в различных странах мира. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг. Организация контроля качества гостиничных услуг. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг.

### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

В ходе реализации дисциплины Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости*
Тема 1	Стандартизация в гостиничной индустрии	тест, реферат, коллоквиум
Тема 2	Контроль качества гостиничных услуг	тест, реферат, коллоквиум

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

#### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

##### Типовые оценочные материалы по темам 1-2

##### Примерная тематика рефератов:

<sup>4</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы*

1. Программа «100 лучших товаров России». Номинация «Услуги». Цели и история проведения
2. Порядок разработки национальных стандартов и стандартов организаций
3. Национальные программы и премии в области качества, их роль в повышении качества товаров и услуг
4. Межгосударственная система стандартизации
5. Качество продукции и защита потребителя
6. Применение международных и региональных стандартов в отечественной практике
7. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности.
8. Квалификационные характеристики.
9. Организация работ по стандартизации в гостинице.
10. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
11. Стандарты качества обслуживания.
12. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.

**Пример тестовых заданий:**

*Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.*

**1. Цели стандартизации:**

- 1) установление обязательных норм и требований;
- 2) установление рекомендуемых норм и требований;
- 3) установление обязательных и рекомендуемых норм и требований;
- 4) устранение технических барьеров в международной торговле.

**2. Обязательными требования стандартов могут быть на основании:**

- 1) предложений потребителя;
- 2) желания изготовителя;
- 3) государственного законодательства;
- 4) контракта (договора) купли-продажи.

**3. Стандарты обслуживания в гостинице – это ...:** 1) изменчивости качества услуг, их неповторимости даже в рамках одного и того же предприятия;

- 2) комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, призванных гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций Информационном стенде гостиницы;
- 3) совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способными удовлетворить их потребности.

**4. Что такое стандартизация?** 1) деятельность по разработке, опубликованию и применению стандартов, по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, работ и услуг;

- 2) совокупность целенаправленных действий в сфере обслуживания, которые ориентированы на обеспечение и удовлетворение потребностей туриста или экскурсанта, отвечающие целям туризма;



- 3) туристические сервисы, формируемый в зависимости от вида и цели путешествия, а также и потребностей туристов;
- 4) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

#### **5. Стандарт определяет ...**

- 1) Критерии человеческих факторов и их значительное влияние, приводящее к изменчивости качества услуг, их неповторимости даже в рамках одного и того же предприятия;
- 2) Критерии, наиболее значимые при выборе гостиницы;
- 3) критерии, по которым оцениваются уровень обслуживания клиентов и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия отчет о штатном расписании сотрудников.

#### **6. Стандартизация базируется на следующих принципах:**

- 1) Сезонность, повторяемость, Неодновременность процессов, Ограниченность;
- 2) системность; повторяемость; вариантность; взаимозаменяемость;
- 3) Взаимозависимость, безопасность, индивидуальность, конкурентоспособность.

**7. Принцип повторяемости – это ...** 1) одно из требований к деятельности по стандартизации, предполагающим обеспечение взаимной согласованности, непротиворечивости, унификации и исключение дублирования требований стандартов;

- 2) создание систем классификации и кодирования техникоэкономической и социальной информации, систем каталогизации продукции (работ, услуг);
- 3) определение круга объектов, к которым применимы вещи, процессы, отношения, обладающие одним общим свойством – повторяемостью во времени или в пространстве.

**8. Метод стандартизации – это ...** 1) прием или совокупность приемов, с помощью которых достигаются цели стандартизации;

- 2) недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей;
- 3) добровольное применение документов в области стандартизации.

**9. Одним из основных документов, определяющих требования к персоналу гостиниц является...** 1) Технический комитет ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения», разработанный Минспорттуризмом России от 07.11.1999;

- 2) «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи» (далее – Порядок), утвержденный Приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. № 35;
- 3) национальный стандарт в соответствии с положениями статьи 16.2 Федерального закона № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

#### **10. Что относится к общим положениям структуры стандартов?**

- 1) достоверность информации предоставляемая клиентам, регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми/безопасными для здоровья;

- 2) достоверность информации предоставляемая клиентам, регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми/безопасными для здоровья, безопасность туристов, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;
- 3) регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми/безопасными для здоровья, безопасность туристов;
- 4) достоверность информации предоставляемая клиентам, регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми/безопасными для здоровья, безопасность туристов.

**11. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям.**

- 1) Стандартизация
- 2) Унификация
- 3) Сертификация
- 4) Симплификация

**12. Нормативный документ, который утверждается международной организацией по стандартизации**

- 1) Региональный стандарт
- 2) Международный стандарт
- 3) Межгосударственный стандарт

**13. Метод стандартизации, который применяется для установления рациональной номенклатуры изготавливаемых изделий с целью унификации, повышения серийности и развития специализации их производства**

- 1) Типизация
- 2) Систематизация
- 3) Агрегатирование
- 4) Параметрическая стандартизация

**14. Получение информации о размере физической или нефизической величины** 1) Контроль 2) Методика измерения 3) Измерение 4) Погрешность измерения

**15. В разделе «Должностные обязанности»** 1) содержатся основные требования, предъявляемые к работнику в отношении специальных знаний, а также знаний законодательных и иных нормативных правовых актов, положений, инструкций и других документов;

2) содержатся квалификационные характеристики, применяемые в качестве нормативных документов или служащие основой для разработки должностных инструкций, содержащих конкретный перечень должностных обязанностей работников, с учетом особенностей организации труда и управления;

3) содержится перечень основных трудовых функций, которые могут быть полностью или частично поручены работнику, занимающему данную должность.

**16. Укажите аббревиатуру, обозначающую термин "Всеобщий менеджмент качества"** 1) MBQ 2) QFD 3) TQM 4) UQM 5) SQC 22 6) TQC

**17. Дайте правильное определение «системы менеджмента качества» (по ИСО 9000-2000):** 1) Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству

- 2) Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству
- 3) Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов по обеспечению и улучшению качества

**18. В системе менеджмента качества важнейшими характеристиками процессов является эффективность. Эффективность – это :**

- 1) Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования
- 2) Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами
- 3) Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов

**19. Стандарт ИСО 9001-2000 состоит из следующих основных разделов ( макропроцессов)..** 1) Требования потребителей; требования к системе менеджмента; ответственность руководства, непрерывное улучшение

- 2) Ориентация на потребителя; изготовление продукции; управление ресурсами; улучшение
- 3) Ответственность руководства, требования к системе менеджмента; менеджмент ресурсов, процессы жизненного цикла; измерения, анализ, улучшения.

**20. Согласно современным определениям менеджмент качества состоит из .. ( продолжите ) :** 1) планирования качества, управления качеством , обеспечения качества, улучшения качества

- 2) планирования качества, организации работ, мотивации , обучения
- 3) планирование, организация работ, мотивация персонала , контроль

**21. Сущность стандартизации заключается:** 1) в повышении качества хозяйственной деятельности;

- 2) в создании типовых производственных процессов;
- 3) в оптимальном упорядочении способов решения повторяющихся задач;
- 4) в разработке систем стандартов на все виды хозяйственной деятельности.

**22. Управление деятельностью по стандартизации в нашей стране осуществляется на основе:** 1) Государственной системы стандартизации;

- 2) Государственной системы технического регулирования;
- 3) Российской системы стандартизации;
- 4) Российской системы технического регулирования.

**23. В соответствии с терминологией Федерального закона «О техническом регулировании», стандарт – это:** 1) документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг;

- 2) нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждённый компетентным органом;
- 3) обязательный для исполнения нормативно-технический документ, содержащий самое целесообразное решение повторяющейся задачи;
- 4) документ, выдаваемый в соответствии с правилами стандартизации и удостоверяющий, что деятельность соответствует общепринятым нормам.

**24. В общем случае стандарт содержит:** 1) требования, выполнение которых гарантирует качество продукции;

- 2) требования, определяющие безопасность продукции, выполнения работ или оказания услуг;
- 3) рекомендуемое целесообразное решение повторяющейся задачи для достижения определённой цели;
- 4) рекомендуемые значения показателей качества продукции, процессов и услуг.

**25. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании», понятие «Стандарт» распространяется на:** 1) государственные стандарты;

- 2) национальные стандарты;
- 3) международные стандарты;
- 4) стандарты организации.

**26. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании», в отличие от технических регламентов стандарты применяются:**

- 1) в обязательном порядке;
- 2) на добровольной основе;
- 3) в соответствии с постановлениями федеральных органов исполнительной власти;
- 4) в соответствии с региональным законодательством.

**27. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании», документ, содержащий обязательные для исполнения требования к продукции, называется:** 1) техническим регламентом;

- 2) государственным стандартом;
- 3) национальным стандартом;
- 4) международным стандартом.

**28. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании», стандартизация осуществляется в целях:** 1) повышения качества продукции, процессов и услуг;

- 2) повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- 3) рационального использования ресурсов;
- 4) повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан.

**29. К целям стандартизации, установленным Федеральным законом «О техническом регулировании», не относится:** 1) обеспечение взаимозаменяемости продукции;

- 2) сопоставимость результатов исследований, испытаний и измерений;
- 3) обеспечение научно-технического прогресса;
- 4) подтверждение соответствия продукции установленным требованиям.

**30. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании», областью применения стандартизации является:** 1) разработка перспективных требований, превышающих достигнутый уровень, закреплённый в технических регламентах;

- 2) разработка обязательных для исполнения требований к безопасности продукции, работ, услуг;
- 3) разработка специальных требований к безопасности отдельных видов продукции, уточняющих требования общих технических регламентов;

4) разработка перспективных схем подтверждения соответствия продукции и услуг установленным требованиям стандартов и условиям договоров.

**31. Согласно Федеральному закону «О техническом регулировании», стандартизация осуществляется в соответствии с принципами:**

- 1) добровольное применение стандартов;
- 2) недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ, оказанию услуг;
- 3) применение международных стандартов как основы для разработки стандартов организаций;
- 4) применение международных стандартов как основы для разработки национальных стандартов.

**32. К принципам стандартизации, указанным в Федеральном законе «О техническом регулировании», не относится:** 1) обеспечение условий для единообразного применения стандартов;

- 2) недопустимость установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам;
- 3) максимальный учёт при разработке стандартов любых интересов заинтересованных лиц;
- 4) добровольное применение стандартов.

**33. Государственная система стандартизации представляет собой комплекс взаимосвязанных правил и положений, определяющих...** 1) цели и задачи стандартизации;

- 2) структуру органов и служб стандартизации;
- 3) методику проведения работ по подтверждению соответствия объектов стандартизации требованиям стандартов;
- 4) порядок разработки, оформления, согласования, утверждения стандартов и другой нормативной документации.

**34. В соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании», Государственная система стандартизации определяет:**

- 1) категории и виды документов по стандартизации;
- 2) работы, выполняемые при стандартизации;
- 3) научно-технические принципы стандартизации;
- 4) методы стандартизации.

**35. К задачам Государственной системы стандартизации не относится:** 1) установление прогрессивных систем стандартов;

- 2) определение единой системы показателей качества продукции и необходимого уровня её надёжности;
- 3) выявление, обобщение и формулировка общих закономерностей деятельности по стандартизации;
- 4) обеспечение единства и достоверности измерений, создание государственных эталонов единиц физических величин и разработка методов передачи их размеров рабочим средствам измерений.

**36. Международная организация по стандартизации (ИСО), а первоначально – Международная ассоциация по стандартизации (ИСА), была создана...** 1) в 1926 году; 2) в 1946 году; 3) в 1953 году; 4) в 1960 году.

**37. Высшим руководящим органом ИСО является:** 1) Генеральная ассамблея; 2) Совет ИСО; 3) Президент и президиум ИСО; 4) Центральный секретариат.

**38. Метод стандартизации, при котором осуществляется целенаправленное установление и применение системы взаимоувязанных требований к объекту стандартизации, его элементам и влияющим на объект факторам, называется...** 1) комплексной стандартизацией; 2) систематической стандартизацией; 3) взаимосвязанной стандартизацией; 4) оптимальной стандартизацией.

**39. Метод стандартизации, заключающийся в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому уровню требований к объектам технического регулирования, которые, согласно прогнозам, будут оптимальными в последующее планируемое время, называется...**

- 1) техническим регулированием;
- 2) оптимальной стандартизацией;
- 3) опережающей стандартизацией;
- 4) техническим прогнозированием.

**40. Основной целью создания комплексных межотраслевых целевых систем стандартов является:** 1) регламентация взаимосвязанных норм и требований к межотраслевым комплексам нормативных и технических документов; 2) обеспечение научно-технического прогресса; 3) обеспечение взаимозаменяемости продукции; 4) создание условий для обеспечения качества продукции на всех этапах её жизненного цикла.

#### **Примерный перечень вопросов для коллоквиума**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. В чем состоят особенности рынка услуг и специфика самих услуг?
2. Какие виды услуг могут предоставлять гостиничные предприятия и другие средства размещения?
3. Что включает в себя понятие сервиса оказания услуг и на каких принципах он строится?
4. Дайте определение понятий «качество услуги» и «управление качеством обслуживания».
5. Рассмотрите и раскройте основные критерии качества обслуживания в гостиничном предприятии.
6. Охарактеризуйте основные причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами на примере интервальной модели качества.
7. Прокомментируйте утверждение, что постоянное повышение качества — это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на верности клиентуры.
8. По вашему мнению, предполагает ли высокое качество услуги ее высокую себестоимость.
9. Каков принцип оценки качества гостиничного обслуживания?
10. Что такое стандартизация и какова ее роль в процессе регламентирования деятельности гостиничного предприятия?

Оценочные средства	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 16 баллов; 76 - 90% – 18 баллов; 91 - 100% – 20 баллов.
Круглый стол/дискуссия/коллоквиум	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение регламента (10 мин. на доклад, 3 мин. на выступление в дискуссии)</li> <li>• количество и характер источников</li> <li>• подача материала докладчиками (презентация);</li> <li>• ответы на вопросы (владение материалом)</li> <li>• вежливость и взаимоуважение приведения дискуссии</li> </ul>	Доклады оцениваются по 5 критериям, всего до 5 баллов за доклад. Для одного человека возможно 2 выступления с докладами в дискуссиях или круглых столах в семестр, итого до 10 баллов в семестр. Выступления участников дискуссии оцениваются до 2 баллов за выступление, возможны два выступления в ходе одной дискуссии или круглого стола, итого до 4 баллов за дискуссию и до 8 баллов за семестр.
Реферат	<ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность проблемы и темы</li> <li>• полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы</li> <li>• умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал</li> <li>• грамотность и культура изложения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• новизна проблемы max - 5 баллов</li> <li>• степень раскрытия сущности проблемы max - 5 баллов</li> <li>• обоснованность выбора источников max. – 5 баллов</li> <li>• соблюдение требований к оформлению. max - 2 баллов</li> </ul>

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

### 5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен проводится с применением метода (средства) устные ответы на вопросы билета и ситуационная задача.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<b>ПКО-1.1:</b> Способен организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	Верно организует выполнение целей и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. Сформировавшееся анализировать существующие формы управления персоналом, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.

<b>Компонент компетенции</b>	<b>Промежуточный/ключевой индикатор</b>	<b>Критерий оценивания</b>
сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Организует оценку планирования потребностей департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.
<b>ОПК-3.2:</b> Способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).	Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).	Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. Успешно внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
<b>ОПК-7.3:</b> Способен обеспечивать безопасное обслуживание потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе разработанных предупредительных мер	Применяет на практике знания правил охраны труда и техники безопасности. Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе разработанных предупредительных мер.	На высоком уровне владеет навыками обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях, - навыками оказания первой медицинской помощи.

### **Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

#### **Типовые вопросы к экзамену**

*Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. История развития стандартизации
2. Принципы и объекты стандартизации
3. Развитие стандартизации в России
4. Стандартизация в системе технического регулирования
5. Документы по стандартизации
6. Функции и методы стандартизации
7. Применение документов по стандартизации
8. Система нормативных документов
9. Профессиональный стандарты



10. Разработка профессиональных стандартов
11. Правила разработки и утверждения национальных стандартов
12. Правила разработки и утверждения предварительных национальных стандартов
13. Уведомления о разработке стандартов
14. Международные стандарты ИСО 9000
15. Система экологического менеджмента
16. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья
17. Управление социальной ответственностью
18. Система нормативных документов
19. Профессиональные стандарты
20. Разработка профессиональных стандартов
21. Общие сведения о стандартах организации, разрабатываемых гостиницами
22. Примерный состав стандартов и этапы разработки системы стандартов в гостинице
23. Функциональный и технические стандарты
24. Стандарт процесса `Порядок бронирования номеров`
25. Стандарт процесса `Порядок поселения в гостинице`
26. Стандарт `Организация обслуживания на этажах`
27. Стандарты сетей отелей
28. Факторы, определяющие качество гостиничных услуг
29. Характеристики и показатели качества гостиничных услуг
30. Методы определения показателей качества гостиничных услуг
31. Методы оценки и контроля качества
32. Инструменты контроля
33. Самоаудит как метод внутренней оценки
34. Измерение удовлетворенности потребителей
35. Тайный покупатель в гостинице
36. Стандарты и технологические нормативы
37. Организация контроля и безопасности кулинарной продукции
38. Методы и средства стимулирования мотивации персонала
39. Измерение удовлетворенности персонала
40. Способы стимулирования персонала

### **Варианты ситуативных задач**

*Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.*

#### **Кейс-задача 1.**

Вы – руководитель гостиничного предприятия. Вам необходимо разработать внутрифирменные стандарты.

Предложите несколько норм и правил для внутрифирменного стандарта поведения в конфликтной ситуации в гостинице.

На какие аспекты необходимо обратить внимание прежде всего?

#### **Кейс-задача 2.**

Вы – руководитель гостиничного предприятия. Вам необходимо разработать Кодекс профессиональной этики сотрудников гостиницы.

Предложите несколько новелл для Кодекса профессиональной этики сотрудников гостиницы.

На какие аспекты необходимо обратить внимание прежде всего?

### Кейс-задача 3.

Вы – руководитель гостиничного предприятия. Перед Вами стоит задача – оценить качество обслуживания в Вашей гостинице.

Предложите инструменты, с помощью которых можно провести мониторинг удовлетворённости клиентов.

Обоснуйте эффективность предложенных инструментов.

### Кейс-задача 4.

Вы – руководитель гостиничного предприятия. Вам необходимо разработать внутрифирменные стандарты.

Предложите несколько норм и правил для стандарта внешнего вида сотрудников гостиницы.

На какие аспекты необходимо обратить внимание прежде всего?

### Кейс-задача 5.

Вы – руководитель гостиничного предприятия. Вам необходимо разработать внутрифирменные стандарты.

Предложите несколько норм и правил для стандарта обслуживания VIP–гостей в гостинице.

На какие аспекты необходимо обратить внимание прежде всего?

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Экзамен	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям,</p>

		<p>которые не искажают сути ответа;</p> <p>1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета</p> <p>0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.</p>
	<p>Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов</p>	<p>8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи</p> <p>4-7 – стандартное решение задачи</p> <p>1-3- задача решена с некоторыми неточностями</p> <p>0-решение неверное или отсутствует</p>

### **Шкала оценивания.**

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

### **Оценка Критерии выставления оценки**

«Отлично» (5) – Обучающийся дал полный и аргументированный ответ на вопросы экзаменационного билета. При этом он не отклонился от темы, подтверждал свои высказывания примерами из сферы профессиональной деятельности или литературы, излагал свои мысли последовательно и логично. Полным и аргументированным ответом может считаться ответ, который: - соответствует содержанию программы дисциплины и рекомендованной литературы, выносимым на экзамен вопросам; - демонстрирует умение

анализировать и обобщать материалы и графически подтверждать излагаемые факты. Аргументированно ответил на вопросы кейс-задачи

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

#### **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

#### **Методические рекомендации по защите кейсов:**

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

### **Инструкция по выполнению тестового задания**

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовке способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

### **Краткие методические указания по написанию реферата**

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

### **Методические рекомендации по коллоквиуму:**

Коллоквиум состоит из докладов студентов по результатам проектной работы.

Студенты готовятся к коллоквиуму в мини-группах по 3-4 человека, оформляют презентации, выступают с докладами на семинарском занятии. Формулировка темы и выбор объектов выступления согласуется с преподавателем.

Составляющие оценки докладов:

- глубина проведенного анализа – 25%
- правильность сделанных выводов – 25%
- информативность и понятность презентаций-отчетов – каждая по 20%
- качество ответов на вопросы при презентации – 15%

- активность участия в обсуждении презентаций коллег – 15%.

## 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

### 7.1. Основная литература.

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>
2. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 78 с. — ISBN 978-5-7782-3310-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91432.html>
3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>
4. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454557>

### 7.2. Дополнительная литература.

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454399>
2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455109>
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448681>
4. Клименко, Т. И. Теория и методология управления эффективностью комплекса отраслей сферы услуг : монография / Т. И. Клименко, А. И. Шинкевич. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. — 96 с. — ISBN 978-5-7882-2313-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/95043.html>
5. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>
6. Корнийчук, Г. А. Охрана труда на транспорте : законодательные и нормативные акты с комментариями / Г. А. Корнийчук. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2009. — 168 с. —

ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1554.html>

7. Михеева, Н. А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование : учебник / Н. А. Михеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 184 с. — ISBN 978-5-4377-0018-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40888.html>

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Артёмова Е.Н. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учеб. пособие / Е.Н. Артёмова; Н.В. Глебова. - Орел: Изд-во ОрелГТУ, 2005. - 99 с. – Режим доступа: [http://elib.oreluniver.ru/media/attach/note/2005/Artemova\\_gost\\_hoz\(1\).PDF](http://elib.oreluniver.ru/media/attach/note/2005/Artemova_gost_hoz(1).PDF)
2. Артёмова Е.Н. Современные стандарты обслуживания. Организация питания в ресторанах, гостиницах и туризме: учеб. пособие для высш. проф. образования / Е.Н. Артёмова; Н.В. Мясищева. - Орел: Изд-во ФГБОУ ВПО "Госуниверситет - УНПК", 2013. - 244 с.
3. Артемова Е.Н. Управление качеством: учебное пособие для вузов / Е.Н. Артемова, Н.Н. Ширшова. – Орел: ОрелГТУ, 2007. – 102 с.
4. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Интермедия, 2014. — 290 с. — 978-5- 4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>
5. Ополченев, И. И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И. И. Ополченев. — Электрон. текстовые 11 данные. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>

#### **7.3. Нормативные правовые документы.**

1. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
2. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
3. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
4. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» / ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

#### **7.4. Интернет-ресурсы.**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

##### ***Русскоязычные ресурсы***

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.



### ***Англоязычные ресурсы***

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

### **7.5. Иные источники.**

<http://base.consultant.ru>

<http://www.cntd.ru> – сайт Техэксперт

[www.mirkachestva.ru](http://www.mirkachestva.ru) – сайт Мир качества

<http://protect.gost.ru> – сайт Федерального агентства по техрегулированию и метрологии

[www.quality.eur.ru](http://www.quality.eur.ru) - сайт по менеджменту качества

[www.rbta.ru](http://www.rbta.ru) - сайт Ассоциации делового туризма России

<http://www.rostourunion.ru/> -сайт Российского Союза туриндустрии

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - сайт Минспорттуризма РФ

**8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

**Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий**

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, STATISTIKA,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».