



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Советом филиала**  
**ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махач-**  
**кале**  
**Протокол №15 от «26» июня 2018 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

*Б1.Б.13 Стандартизация и управление качеством*  
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы *бакалавриата*

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело  
направленность «Гостиничная деятельность»

Квалификация: *бакалавр*

*Год начала подготовки: 2016*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор</i>	<i>д. ф-м. н. Шихсаидов М.Ш.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность» и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Право», «Основы гостиничного дела».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);

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

- готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);

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

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- Стандартизацией. (Основы технического регулирования. Технические регламенты. Система стандартизации в сфере туризма и гостеприимства. Международные нормативные документы: стандарты серии ИСО 9000, ХАССП. Принципы менеджмента качества. Гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами);

- Сертификацией. (Подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия организаций сферы сервиса и туризма. Добровольная сертификация услуг в сфере гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр.);

- Метрологией. (Сводные характеристики результатов измерений. Гарантийные ошибки. Доверительные интервалы и доверительные вероятности.);

- Управлением качества. (Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества).

- Квалиметрией. (Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг).

**Отдельный модуль дисциплины составляют ГОСТы и другие подобные нормативные документы в сфере туризма и гостеприимства.**

Обучающиеся знакомятся:

- с особенностями выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определяют уровень эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса, анализируют проблемы функционирования системы контроля, прогнозирования и их последствия для принятия мер по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;

- с организацией работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения, принципами и методами создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.

*В результате освоения дисциплины обучающийся способен провести оценку качества выполняемых работ на предприятии регламентам и стандартам, владеет методами оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб,*

отделов) гостиничного комплекса, знаком с методикой оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 7 зачётных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе на 2 семестре и на 2 курсе на 3 семестре продолжительностью 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов:

контактная работа с преподавателем:

- лекции, в том числе вводная, традиционная, проблемные лекции, лекции-обсуждения.

- практические занятия в форме: семинаров, ситуационных задач, выполнения задач в рабочей тетради, работа с ГОСТ, групповой проект.

Самостоятельная работа осуществляется в формах: проработки учебного материала, ознакомление с дополнительной информацией, составление терминологического словаря.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины с применением балльно-рейтинговой технологии текущий контроль успеваемости проводится в форме опроса, промежуточная аттестация с применением балльно-рейтинговой технологии в форме зачёта (2 семестр) и экзамена (3 семестр). Результат усвоения знаний и практических навыков, компетенций оценивается в баллах в соответствии с методическими рекомендациями по определению результирующей оценки достижений обучающихся на основе использования балльно-рейтинговой технологии и учебно-тематического рейтинг-плана по данной дисциплине.

Текущий контроль осуществляется в форме тестирования, выполнения и защиты практической работы, презентации по результатам самостоятельного освоения материала, промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета (2 семестр) и экзамена (3 семестр).

На очной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (36 часов), занятия семинарского типа (36 часов), консультации (4 часа), проведение промежуточной аттестации (4 часа) и самостоятельная работа студента (176 часов).

На заочной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 часа) занятия, практические занятия (4 часа), самостоятельная работа студента (236 часов), групповые консультации (4 часа), промежуточная аттестация (4 часа).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;
- Правовое обеспечение профессиональной деятельности;
- Разработка гостиничного продукта;
- Формирование гостиничного продукта;
- Проектная деятельность.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
1	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гости-

		ниц и других средств размещения
2	ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
3	ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная учебная дисциплина входит в состав первого блока базовой части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность». Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Право», «Основы гостиничного дела».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;
- Правовое обеспечение профессиональной деятельности;
- Разработка гостиничного продукта;
- Формирование гостиничного продукта;
- Проектная деятельность.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц/ 252 акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	76	38	56		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	32	16	16		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	18	18		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	18	18		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	4	2	2		
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
			<b>Зач.</b>	<b>Экз.</b>		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	176	70	106		
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	252	108	144		
	<b>з.е.</b>	7	3	4		

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	16	8	8		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	2	2		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	4	2	2		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	4	2	2		
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	4	2	2		
			Зач.	Экз.		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	236	100	136		
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	252	108	144		
	<b>з.е.</b>	7	3	4		

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

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	2	Вводная	4	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»  <b><u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u></b>			11	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
1/2		Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	2	Лекция-обсуждение				11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
2/2		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Ка-	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			11	Проработка учебного материала. Под-

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
		чество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»								готовка к практическим занятиям
3/2		Л: Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»	2	Лекция-обсуждение	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практических работ 3-4:  <b><u>Контрольная точка 2 – выполнение и защита практической работы</u></b>			11	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного под-	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			11	Проработка учебного материала. Подготовка к практичес-

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		тверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия»							ским занятиям	
5/2		Л: Тема 1.6.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества. ПР: Занятие 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»	4	Проблемная	2	Ситуационная задача.			6	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2					2	Выполнение заданий в рабочей тетради.			6	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
6/2		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе. ПР: Занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	2	Традиционная	3	Ситуационная задача. Выполнение и защита практических работ 5-7 <b><u>Контрольная точка №3 – выполнение и защита практической работы</u></b>			3	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			1	Тестирование <b><u>Контрольная точка №4</u></b>				
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа								
1/3	2. Системы	Л: Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта).	2	Традиционная	2	Работа с ГОСТ Р 50690-2000			26	Составление терминологического словаря

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	управления качеством	ПР: Занятие 10. «Туристские услуги. Общие требования»								
2/3		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области туризма и гостеприимства ПР: Занятие 11. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.	2	Проблемная	2	Работа с ГОСТ Р 54599-2011			25	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
3-4/3		Л: Тема 2.3. Классификация гостиниц и других средств размещения. Сущность и организационные вопросы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр. ПР: Занятие 12. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования	2	Традиционная	2	Работа с ГОСТ Р 51185-2008. <b>Контрольная точка 1 - выполнение и защита практических работ</b>			25	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/3		Л: Тема.2.4. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества си-	4	Лекция-обсуждение	2	Работа с ГОСТ Р 53423-2009			25	Проработка учебного материала. Под-

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
		стемы обслуживания. ПР: Занятие 13. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения								готовка к практическим занятиям
6-7/3		Л: Тема 2.5. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству. ПР: Занятие 14. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»	6	Лекция-обсуждение	2	Работа с ГОСТ Р 50644-2009 Решение ситуационных задач. <b><u>Контрольная точка 2 – выполнение и защита практических работ</u></b>			25	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
8/3		ПР: Занятия 15-17. «Разработка Политики в области качества в гостиничном сервисе»			7	Групповой проект <b><u>Контрольная точка №3 - презентация</u></b>			25	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
9/3		ПР: Занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».			1	Тестирование <b><u>Контрольная точка №4</u></b>			25	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								
		итого	32		36		8		176	

**Для заочной формы обучения:**

Но- мер	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, се-	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем	К	Ф	О	Р	С	Р	Ф	О	Р	М	А	П	

		миниров, СРО	Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	1	Вводная	1	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»  <b><u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u></b>			15	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС <a href="http://znanium.com">znanium.com</a> . Составление терминологического словаря
1/2		Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	1	Лекция-обсуждение				15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
2/2		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, матери-						15	Проработка учебного материала. Подготовка к практиче-	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		алов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»							ским занятиям	
3/2		Л: Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»						15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям <b>Контрольная точка 2 – выполнение и защита практической работы</b>	
4/2		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная						15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия»								
5/2		Л: Тема 1.6.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества. ПР: Занятие 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»						15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/2								5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
6/2		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе. ПР: Занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».						5	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию <b>Контрольная точка 3 – выполнение и защита практической работы.</b>	
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			1	Тестирование <b>Контрольная точка №4</b>				
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестации - зачет					2			
1/3	2. Системы	Л: Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта).	2	Традиционная				15	Составление терминологического словаря	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	управления качеством	ПР: Занятие 10. «Туристские услуги. Общие требования»								
2/3		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области туризма и гостеприимства ПР: Занятие 11. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.						15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
3-4/3		Л: Тема 2.3. Классификация гостиниц и других средств размещения. Сущность и организационные вопросы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр. ПР: Занятие 12. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования			1	Работа с ГОСТ Р 51185-2008. Выполнение и защита практических работ 10-12 <b><u>Контрольная точка 1 – выполнение и защита практической работы</u></b>		16	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/3		Л: Тема.2.4. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества си-						15	Проработка учебного материала. Под-	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академических часов	Форма проведения консультации	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия				
		стемы обслуживания. ПР: Занятие 13. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения								готовка к практическим занятиям
6-7/3		Л: Тема 2.5. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству. ПР: Занятие 14. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»							25	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации. <b>Контрольная точка 2 – выполнение и защита практической работы</b>
8/3									25	Проработка учебно-

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия						
		ПР: Занятия 15-17. «Разработка Политики в области качества в туриндустрии и гостиничном бизнесе»										го материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта <b>Контрольная точка 3 - презентация</b>
9/3		ПР: Занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».			1	Тестирование <b>Контрольная точка №4</b>			25		Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта	
		Консультация						2		Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация - экзамен						2				

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
			4		4				236	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема	трудоемкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	Заоч.	
<b>(2 семестр)</b>				
1	1. Введение. Система стандартизации и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества.	11	15	1. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674</a> 2. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993</a> 3. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. <a href="http://znanium.com/catalog/product/811149">http://znanium.com/catalog/product/811149</a>
2	2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	11	15	
3	3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества.	11	15	
4	4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России.	11	15	
5	5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты.	11	15	
6	6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества.	12	20	
7	7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе.	3	5	
<b>(3 семестр)</b>				
8	1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта).	26	15	1. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?booki">http://znanium.com/catalog.php?booki</a>
9	2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области туризма и гостеприимства.	25	15	

10	3. Классификация гостиниц и других средств размещения. Сущность и организационные вопросы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр.	25	16	<a href="#">nfo=485674</a> <b>Дополнительная литература:</b> 1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog/product/336613">http://znanium.com/catalog/product/336613</a>
11	4. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания.	25	15	2. Управление качеством: учебное пособие / А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424</a>
12	5. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	75	75	3. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937</a>

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Все разделы дисциплины	Основные требования к функциональным подразделениям гостиничного предприятия, содержание и специфику их деятельности	Отбирать и применять методы анализа деятельности функциональных подразделений гостиничного предприятия	Обобщать и интерпретировать результаты анализа деятельности функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте обеспечения качества предоставляемых услуг
2	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	1 Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг  2. Системы управления качеством	методы стандартизации и оценке соответствия; методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг,	определять и оценивать ответственность технологических процессов стандартам	применять на практике методы оценки соответствия технологических процессов стандартам

				достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиниц		
3	ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность		нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Владеть опытом применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей в гостинице
4	ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта		Основные источники информации по стандартизации и сертификации гостиничных услуг	применять знания в области стандартизации гостиниц и контроля их выполнения, применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления туристских услуг применять методы оценки качества гостиниц и обслуживания потребителей	методами контроля и оценки качества гостиничного продукта, измерения удовлетворенности потребителей и персонала, приемами работы с жалобами потребителей технологией разработки стандартов организации

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание основных требований функциональных подразделений гостиничного предприятия, содержание и специфику их деятельности. Умение отбирать и применять методы анализа деятельности функциональных подразделений гостиничного предприятия Владение навыками обобщать и интерпретировать результаты анализа дея-	Выполнение и защита практических работ, тестирование, презентация	Студент демонстрирует знание основных требований к функциональным подразделениям гостиничного предприятия, содержание и специфику их деятельности. Демонстрирует умение отбирать и применять методы анализа деятельности функциональных подразделений гостиничного предприятия Студент продемонстрировал владение навыками обобщать и интерпретировать результа-	Закрепление готовности анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы

<p>тельности функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте обеспечения качества предоставляемых услуг</p>		<p>ты анализа деятельности функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте обеспечения качества предоставляемых услуг</p>	
<p>Знание методов стандартизации и оценку соответствия; методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиниц Умение определять и оценивать соответствие технологических процессов стандартам Владение способностью применять на практике методы оценки соответствия технологических процессов стандартам</p>	<p>Выполнение и защита практических работ, тестирование, презентация</p>	<p>Студент демонстрирует знание методов стандартизации и оценку соответствия; методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиниц Студент демонстрирует умение определять и оценивать соответствие технологических процессов стандартам Студент демонстрирует способность применять на практике методы оценки соответствия технологических процессов стандартам</p>	<p>Закрепление способности контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>
<p>Знание нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Умение применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность Владение опытом применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей в гостинице</p>	<p>Выполнение и защита практических работ, тестирование, презентация</p>	<p>Студент демонстрирует знание нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность Студент демонстрирует умение применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность Студент продемонстрировал владение опытом применения нормативно-правовой и технологической документации при осуществлении функциональных обязанностей в гостинице</p>	<p>Закрепление готовности применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность</p>
<p>Знание основных источников информации по стандартизации и сертификации гостиничных услуг Умение применять знания в области стандартизации гостиниц и контроля их выполнения, применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления туристских услуг, применять методы оценки качества гостиниц и обслуживания потребителей. Владение методами контроля и оценки качества</p>	<p>Выполнение и защита практических работ, тестирование, презентация</p>	<p>Студент демонстрирует знание основных источников информации по стандартизации и сертификации гостиничных услуг Студент демонстрирует умение применять знания в области стандартизации гостиниц и контроля их выполнения применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления туристских услуг, применять методы оценки качества гостиниц и обслуживания потребителей Студент демонстрирует вла-</p>	<p>Закрепление способности решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по</p>

гостиничного продукта, измерения удовлетворенности потребителей и персонала, приемами работы с жалобами потребителей технологией разработки стандартов организации		дение методами контроля и оценки качества гостиничного продукта, измерения удовлетворенности потребителей и персонала приемами работы с жалобами потребителей технологией разработки стандартов организации	объекту гостиничного продукта
--	--	---	-------------------------------

### **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (рефераты, доклады, решение задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, дискуссии и др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых филиалом круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия. По решению Уче-

ного совета филиала посещаемость учебных занятий может не учитываться при оценивании результатов освоения дисциплин.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценки осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля.**

*Средство оценивания – презентация (устный ответ).*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе (презентации)**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>– точно используется терминология;</li> <li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными при-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li> <li>– уверенно ориентируется в про-</li> </ul>

	<p>мерами, применять их в новой ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<p>блемных ситуациях;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li> <li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание <ul style="list-style-type: none"> <li>– программного материала, основной и</li> <li>– дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul> </li> </ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного <ul style="list-style-type: none"> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> </ul> </li> </ul>

	сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

*Средство оценивания – выполнение и защита практических работ (выполнение практических заданий и ответы на контрольные вопросы)*

*1. Критерии оценки выполнения практических заданий.*

5 баллов ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

4 балла ставится, если студент выполнил требования к оценке 5 баллов, но допущены 2-3 недочета.

2-3 балла ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

0-1 балл ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

*2. Критерии оценки ответов на контрольные вопросы.*

5 баллов ставится в том случае, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий;

- строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ новыми примерами, умеет применить знания в новой ситуации;

- может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин.

4 балла ставится, если:

- ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5 баллов, но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

- студент допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

2-3 балла ставится, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», не препятствующие дальнейшему усвоению материала;

- допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов.

0-1 балл ставится, если студент:

- не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки 3 балла.

- не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

*Средство оценивания* – обзор законодательства в сфере стандартизации и управления качеством в муниципальных образованиях, учебной, специальной и научной литературы по второму семестру дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 0-10 баллов:

- наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации и управления качеством в муниципальных образованиях – 0-1 балл:

- наличие библиографического списка учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС <http://www.znanium.com> – 0-2 балла;

- наличие сравнительного анализа определений основных категорий в сфере стандартизации и управления качеством в муниципальных образованиях – 0-3 балла;

- представление кратких аннотаций 5-7 научных статей по проблематике дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru> по предложенной структуре – 0-3 балла;

- оформление представления результатов выполнения задания в соответствии с требованиями – 0-1 балл.

*Средство оценивания – тестирование*

#### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

*Средство оценивания – устный ответ (опрос)*

#### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Показатели оценивания</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает</li></ul>

«5»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<p>на вопросы билета и дополнительные вопросы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание</li> <li>– программного материала, основной и</li> <li>– дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного</li> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного</li> </ul>

<b>«2»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li> <li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>учебного материала по дисциплине;</li> <li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li> <li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
------------	---	--

#### оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	<b>2</b>
51% - 70%	<b>3</b>
71% - 85%	<b>4</b>
86% - 100%	<b>5</b>

*Средство оценивания – тестирование*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

*Решение ситуационных задач*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении ситуационных задач

<b>Предел длительности контроля</b>	60 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li> <li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li> <li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li> <li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> <li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li> </ul>

<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
---------------------------------	---

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Выполнение и защита практической работы по теме: «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество». Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 7-8 неделя семестра Контрольная точка 1
		Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 13-15 неделя семестра Контрольная точка 2
		Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 16-17 неделя семестра. Контрольная точка 3.
		Тестирование по разделу 1	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Контрольная точка 4.
	2. Системы управления качеством	Выполнение и защита практических работ по темам: ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» ГОСТ Р 54599-2011 - Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 5-6 неделя семестра Контрольная точка 1
		Выполнение и защита практических работ по темам: ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» ГОСТ Р 50644-2009 « Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 11-12 неделя семестра Контрольная точка 2

		<p>Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества в туристической и гостиничном сервисе» (групповой проект).</p>	<p>Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).</p> <p>Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 13-17 неделя семестра - Контрольная точка 3.</p>
		<p>Занятие 18. Тестирование по разделу 2</p>	<p>Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Контрольная точка 4.</p>

**Перечень оценочных средств для текущей аттестации**  
**Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ**

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и сертификации в России.
3. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Что установил первый отечественный стандарт?
3. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги?
4. Что такое «условия обслуживания»?
5. Для чего проводятся классификации объектов?
6. Перечислите известные Вам нормативные документы, в которых содержатся классификации объектов управления качеством в туризме.
7. Перечислите классифицируемые объекты в сфере туризма.
8. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению.
9. Номенклатура показателей качества услуг?

10. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
11. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
12. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
13. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.
14. Объекты и субъекты стандартизации.
15. Органы и службы стандартизации РФ
16. Принципы стандартизации
17. Функции стандартизации
18. Средства стандартизации
19. Категории стандартов
20. Нормативным документам по стандартизации в России
21. Виды стандартов
22. Методы стандартизации
23. Система классификации технико-экономической информации.
24. Кодирование технико-экономической информации.
25. Классификаторы
26. Штриховое кодирование
27. Закон «О техническом регулировании»
28. Национальные системы технического регулирования в секторе экономики
29. Качество услуги и критерии его оценки.
30. Качество жизни и критерии его оценки.
31. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
32. Памятка туриста.
33. Закон «О техническом регулировании»
34. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
35. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
36. О Перспективной программе стандартизации в области услуг населению на период 2015-2020 гг.
37. О Концепции развития национальной системы стандартизации
38. О порядке разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены правил стандартизации
39. О Правилах функционирования системы добровольной сертификации услуг
40. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами
41. Основные недостатки национальных стандартов в области туризма
42. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
43. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (CEN) в сфере туризма
44. Система классификации гостиниц и других средств размещения
45. Система менеджмента социальной ответственности и её сертификация
46. Система менеджмента на основе принципов ХАССП
47. Всемирная торговая организация. Положение туристического бизнеса после вступления России в ВТО
48. Международные стандарты инвестиционной деятельности
49. Транснациональные туристические операторы и система менеджмента качества
50. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.
51. Международные гостиничные правила
52. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
53. Система классификации гостиниц и других средств размещения
54. Классификация предприятий общественного питания.

## Тестовые материалы

*Необходимо выбрать все правильные ответы: ответьте на следующие задания тестовых вопросов, выбрав один или несколько правильных ответов:*

**1. Деятельность по установлению норм и правил называется:**

1. унификацией;
2. стандартизацией;
3. коммуникацией;
4. сертификацией.

**2. Нормативно-правовую базу стандартизации в РФ обеспечивают законы:**

1. «О сертификации продукции и услуг»;
2. «Об авторском праве и смежных правах»;
3. «О СМИ»;
4. «Об обеспечении единства средств измерений».

**3. К целям стандартизации относятся:**

1. обеспечение взаимозаменяемости изделий;
2. обеспечение качества продукции;
3. защита авторских прав;
4. выполнение закона «Об обязательном экземпляре документов».

**4. Виды стандартов в РФ:**

1. ГОСТы;
2. ОСТы;
3. грифы;
4. стандарты ИСО.

**5. Межотраслевой характер носят стандарты:**

1. ГОСТов;
2. ОСТов;
3. СТП;
4. ТУ.

**6. Отраслевой характер носят стандарты:**

1. ГОСТы;
2. ОСТы;
3. СТП;
4. ТУ.

**7. На самих предприятиях разрабатываются стандарты:**

1. ГОСТы;
2. ОСТы;
3. СТП;
4. ТУ.

**8. Международными организациями разрабатываются стандарты:**

1. ГОСТы;
2. ОСТы;
3. СТП;
4. ИСО.

**9. Метрология – это .....**

1. Теория передачи размеров единиц физических величин.
2. Теория исходных средств измерений (эталонов).
3. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

**10. Обязательными для стран членов СНГ являются стандарты:**

1. ГОСТов;
2. ОСТов;
3. СТП;
4. ИСО.

**11. основополагающие стандарты делятся на:**

1. общетехнические;
2. организационно-методические;
3. национальные;
4. технические условия.

**12. Начальный вариант стандарта называется первой:**

1. версткой;
2. редакцией;
3. корректурой;
4. частью.

**13. Вторая стадия разработки стандарта предусматривает:**

1. анализ полученных отзывов;
2. подготовку первой редакции стандарта;
3. подготовку проекта стандарта;
4. подготовку годового плана по стандартизации.

**14. Срок действия стандарта:**

1. равен 5 годам;
2. равен 3 годам;
3. равен 10 годам;
4. не определяется.

**15. Что является объектом стандартизации услуг в туризме:**

- 1) туристская, гостиничная услуга;
- 2) производственный процесс оказания услуги;
- 3) турфирма, оказывающая услуги.

**16. Государственное управление стандартизации в сфере туризма в РФ осуществляет:**

- 1) Правительством РФ;
- 2) Госстандартом России;
- 3) туристской индустрией.

**17. Кто осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов в туризме:**

- 1) государственный орган управления туризмом;
- 2) Госстандарт России;
- 3) турфирма.

**18. Может ли туристское предприятие установить свой стандарт предприятия?**

1. да;
2. нет;
3. не знаю.

**19. Стандарты туристского предприятия разрабатываются и утверждаются:**

- 1) государственным органом управления туризмом в РФ;
- 2) Госстандартом России;
- 3) самим туристским предприятием

**20. Требования стандартов туристского предприятия подлежат обязательному соблюдению:**

- 1) турпредприятиями, разработавшими свой стандарт предприятия;
- 2) всеми субъектами хозяйственной деятельности;
- 3) субъектами хозяйственной деятельности, в договорах с которыми на стандарт предприятия

тия сделаны ссылки.

**21. Распространяется ли стандартизация в сфере туризма на:**

- 1) термины и определения в туризме;
- 2) классификацию типов туристских предприятий и видов их деятельности;
- 3) содержание и формы информации клиента о турпродуктах.

**22. Является ли «Общероссийский классификатор услуг населения» (ОКУН) нормативным документом для туристской отрасли?**

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) не знаю.

**23. В каком нормативном документе по стандартизации указаны группы продукции и услуг, предоставляемых в индустрии туризма РФ:**

- 1) в «Общероссийском классификаторе услуг населению» (ОКУН);
- 2) в государственном стандарте «Туристские услуги. Общие требования»;
- 3) в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг» (ОКДП).

**24. В каком нормативном документе по стандартизации указаны все группы продукции и услуг, предоставляемых гостиницами и ресторанами:**

- 1) в «Общероссийском классификаторе отраслей народного хозяйства» (ОКОНХ);
- 2) в «Общероссийском классификаторе предприятий и организаций» (ОКПО);
- 3) в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг» (ОКДП).

**25. В каком из государственных стандартов приведены требования к содержанию обязательной информации, приводимой в «Информационном листке к путевке туристского путешествия»:**

- 1) в ГОСТ Р «Проектирование туристских услуг»;
- 2) в ГОСТ Р «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- 3) в ГОСТ Р «Туристские услуги».

**26. Каким техническим комитетом по стандартизации разработан ГОСТ Р 50644-94**

- 1) ТК № 215;
- 2) ТК №152;
- 3) ТК № 199.

**27. ГОСТ Р 50644-94 устанавливает:**

- 1) требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов;
- 2) методы контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг;
- 3) общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

**28. Вредные факторы (факторы риска) в туризме могут быть классифицированы следующим образом:**

- 1) травмоопасность, воздействие окружающей среды; пожароопасность и др.
- 2) услуги турагента; экскурсионные услуги и др;
- 3) не соблюдение требований СНиП 2.08.02-89.

**29. Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации называют:**

- 1) туризм внутренний;
- 2) туризм выездной;
- 3) туризм въездной.

**30. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания называют:**

- 1) туристская путевка

- 2) туристский ваучер
- 3) программа путешествия

**31. Туристские услуги, оказываемые потребителям организациями или индивидуальными предпринимателями, включают:**

- 1) услуги турагента; услуги при самостоятельном туризме; экскурсионные услуги и др.
- 2) выбор благоприятного времени года, суток для проведения туристского мероприятия;
- 3) услуги туроператора по организации внутреннего туризма

**32. Туры подразделяют на:**

- 1) оздоровительные, познавательные, спортивные и др.
- 2) психофизиологические, физические и нервно-психические и др.
- 3) профессионально-деловые, религиозные.

**33. Продвижение тура осуществляют на основе, включающей:**

- 1) рекламу тура; участие в специализированных выставках, ярмарках и др.
- 2) издание каталогов, буклетов и др.
- 3) рациональным построением программы обслуживания туристов, графиков перемещения по маршруту.

**34. Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать:**

- 1) ответственность туроператора перед турагентом;
- 2) ответственность турагента перед туроператором;
- ответственность туроператора и турагента перед туристом;
- 3) соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания.

**35. Название ГОСТ Р 50644-94:**

- 1) Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;
- 2) Услуги населению. Термины и определения;
- 3) Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг

**36. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг**

- 1) ГОСТ Р 50644-94;
- 2) ГОСТ Р 50681-94
- 3) ГОСТ Р 50646-94.

**37. Чем подтверждается соответствие продукции и услуг требованиям государственных стандартов:**

- 1) рекламой турпродуктов и услуг в СМИ;
- 2) маркировкой продукции и услуг знаком соответствия;
- 3) иными действиями.

**38. В каком из государственных стандартов приведены требования к содержанию обязательной информации, приводимой в «Информационном листке к путевке туристского путешествия»:**

- 1) в ГОСТ Р «Проектирование туристских услуг»;
- 2) в ГОСТ Р «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- 3) в ГОСТ Р «Туристские услуги».

**39. Снижение травматичности туристов обеспечивается:**

- 1) использованием средств индивидуальной защиты;
- 2) соблюдению требований СНиП 2.08.02-89
- 3) состоянию транспортных средств и др.

**40. Воздействие окружающей среды обусловлено:**

- 1) повышенными или пониженными температурами окружающей среды,
- 2) влажностью и подвижностью воздуха в зоне обслуживания туристов, резкими перепадами барометрического давления;
- 3) использованием знаков безопасности.

**41. Биологические факторы:**

- 1) патогенные микроорганизмы и продукты их жизнедеятельности,

2) повышенный уровень ультрафиолетового излучения,

3) токсические, раздражающие.

**42. Опасными излучениями являются повышенный уровень:**

1) ультрафиолетового излучения,

2) радиологического излучения,

3) ионизирующего излучения.

**43. Основные отличия туриста от экскурсанта:**

1) в организации посещения другой местности;

2) в целях путешествия;

3) в длительности путешествия.

**44. Внутренний туризм - это путешествия:**

1) иностранных граждан по России;

2) граждан России по странам СНГ;

3) российских граждан по России.

**45. Национальный туризм - это путешествия:**

1) по России иностранных граждан;

2) по России иностранных граждан и иностранных туристов;

3) по России российских граждан и выезд российских граждан за пределы страны.

**46. Международный туризм - это путешествия:**

1) иностранных граждан по России;

2) граждан России по иностранным государствам;

3) иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом.

**47. Социальный туризм - это путешествия:**

1) членов многодетных семей и инвалидов;

2) лиц третьего возраста (пенсионеров);

3) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.

**48. Самодеятельный туризм - это путешествия:**

1) организованные по экстремальным маршрутам;

2) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;

3) самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.

**49. Что относится к туроператорской деятельности в России?**

1) продвижение турпродукта;

2) формирование турпродукта;

3) реализация турпродукта;

г) иная деятельность.

**50. Туристская путевка является документом:**

1) установленного образца;

2) подтверждающим факт передачи туристского продукта;

3) подтверждающим факт оказания туристских услуг.

**51. Туристский ваучер - это документ установленного образца:**

1) подтверждающий факт передачи турпродукта;

2) устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура;

3) подтверждающий факт оказания услуг, входящих в состав тура.

**52. Какие из нижеперечисленных стран мира относятся к странам с положительным сальдо туристского баланса?**

1) Германия;

2) Испания;

3) Россия.

**53. Категоризация гостиниц в России определяется:**

1) разрядами проживания;

2) количеством звезд в сертификате качества;

3) иными показателями.

**54. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ:**

1) турагенты;

2) туроператоры;

3) туристы.

**55. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:**

1. Технического контроля

2. Кадров

3. Главного технолога

4. Финансовый

**56. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»**

1. Да

2. Нет

3. Не знаю

**57. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:**

1. Методологию непрерывного совершенствования.

2. Шаги по применению статистических методов контроля.

3. Этапы контроля качества продукции

**58. При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:**

1. точность

2. измерения

3. достоверность

4. трудоемкость операции измерения

5. стоимость

6. Все ответы верны.

**59. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:**

1. Системе менеджмента качества

2. Качеству продукции

3. Качеству услуг

**60. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:**

1. Результат процесса

2. Потребителя

3. Процесс

4. Личность

**61. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:**

1. Да

2. Нет

3. Не знаю

**62. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:**

1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене

2. Минимизировать количество поставщиков

3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе

**63. Работу по улучшению качества осуществляют:**

1. Специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде

2. Все без исключения работники фирмы

3. Сотрудники отдела качества

**64. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:**

1. Сотрудников фирмы, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа

**65. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:**

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

**66. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:**

1. Его продукция и услуги соответствует наивысшим качественным показателям
2. О стабильности качественных показателей продукции и услуг производителя
3. Не правильного ответа

**67. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.**

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

**68. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в .... году:**

1. 1987
2. 1996
3. 2000
4. 2002.

**69. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:**

1. Решением исполнительных государственных органов
2. Нормативным перечнем Госстандартом России
3. Решением органа по сертификации
4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

**70. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:**

1. Цены и тарифы по сертификации.
2. Правила и процедуры сертификации.
3. Правила признания зарубежных сертификатов.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

**71. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:**

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

**72. Лицензия – это:**

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

**73. Аккредитация – это:**

- 1.Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.
2. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.
3. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.
4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

**74. Петля (спираль) качества - это**

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

**75. Система качества – это:**

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

**76. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:**

1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

**77. Методология TQM предполагает:**

1. Жесткую ориентацию на потребителя.
2. Маркетинг по изучению качества.
3. Высокий менеджмент качества.
4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

**78. Составные части менеджмента качества:**

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
3. Планирование, анализ, контроль.
4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающей качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

**79. Кросс-функциональная командная работа – это:**

1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность
2. Встречное управление качеством (например, работы "кружков качества").
3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.
4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.

**80. Сертификация импортной продукции проводится ...**

1. По одним и тем же правилам, что и отечественной продукции.
2. По правилам страны-изготовителя.
3. По правилам, разработанным ИСО/МЭК.

**81. Особенности статистического управления качеством заключаются в:**

1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
2. Качестве фирмы ("самооценка")
3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
4. Реализации принципа работы с технической документацией.

**82. Кружок качества – это**

1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
4. Аудиторы

**83. Качество фирмы - это:**

1. Статистика + приемочный контроль.
2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
3. Тотальное обучение системе качества.
4. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

**84. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:**

1. Проверки качества одного изделия.
2. Контроля производственного процесса.
3. Всего руководства предприятия.
4. Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

**85. Система тотального менеджмента качества - это**

1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
2. Система управления качеством на фирме.
3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.
5. Все ответы верны нет правильных ответов.

**86. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:**

1. Общую динамику сертификации систем качества.
2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

**87. Сертификат – это:**

1. Установление соответствия.
2. Государственный стандарт качества продукта.
3. Государственный стандарт качества процесса.
4. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.

**88. При сертификации выдают:**

1. Сертификат происхождения
2. Сертификат подлинности
3. Гигиенический сертификат
4. Сертификат соответствия
5. Сертификат качества

**89. Внедрение методов TQM не требует:**

1. Вовлечения и обучение всего персонала;
2. Мониторинга поставщиков и качества их продукции
3. Смены персонала компании

**90. Знак соответствия подтверждает то, что продукция:**

1. Качественная
2. Соответствует требованиям государственных стандартов
3. Соответствует требованиям документов, указанных в сертификате соответствия
4. Соответствует требованиям любых документов

**91. Признаками обязательной сертификации являются:**

1. Сертификацию проводят только аккредитованные органы
2. Сертификацию может проводить любое юридическое лицо
3. Сертификация проводится только на соответствие нормативным документам государственного уровня
4. Сертификат имеет юридическую силу на всей территории РФ
5. Сертификация действует только при добровольном признании

**92. Добровольная сертификация вводится:**

1. Как необходимое условие допуска продукции на рынок
2. Для повышения конкурентоспособности на рынке
3. С целью рекламы продукции

**93. Обязательными частями государственных стандартов являются:**

1. Безопасность
2. Экологичность
3. Конструкция
4. Взаимозаменяемость
5. Совместимость

**94. Декларацию о соответствии представляют:**

1. С целью организации рекламы
2. Для получения сертификата
3. Для подтверждения высокого уровня производства
4. Для удовлетворения личных амбиций

**95. Декларация о соответствии для рассмотрения может быть принята:**

1. Без дополнительных документов
2. С рабочими чертежами на заявленную продукцию
3. С документами, подтверждающими соответствие продукции заданным требованиям

**96. Требуется ли проводить аттестацию методики испытаний, приведенной в ГОСТе:**

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

**97. Звезда качества не включает:**

1. Систему мотивации
2. Систему взаимоотношений с поставщиками
3. Систему взаимоотношений с инвесторами

**98. Качество - это соответствие:**

1. Стандарту
2. Применению
3. Стоимости
4. Потребности
5. Скрытым потребностям

**99. Понятие качество применимо к объектам:**

1. Товары
2. Услуги
3. Выполнение работ
4. Персонал
5. Управление организацией
6. Все перечисленные

**100. Качество – это:**

1. Совокупность свойств
2. Мера полезности объекта
3. Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

### **Примерный перечень ситуационных задач**

1. Туристские формальности, необходимые при оформлении туристских документов для заселения в гостиницу иностранного туриста в России.
2. В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как руководителя группы.
3. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

Дайте развернутый ответ.

4. Покажите на практике систему организации работы по обеспечению и контролю качества гостиничной услуги на примере пансионата «Былина». Дайте рекомендации по совершенствованию системы качества.

5. Туристская фирма специализируется на реализации услуг въездного туризма. Предприятие находится на общей системе налогообложения.

Как изменится рентабельность продаж услуг туристской фирмы, если средняя цена за одну путевку возрастет на 10%, число проданных путевок снизится до 200 единиц, себестоимость останется неизменной?

Исходные данные: количество реализованных путевок в предшествующем периоде 230 ед., средняя цена одной путевки 12 500 руб., полная себестоимость тура 8800 руб.

6. Рассчитайте показатели оборачиваемости оборотных средств гостиницы, если объем реализации продукции и услуг в отчетном году составил 77 480 тыс. руб. и увеличился по сравнению с предыдущим годом на 6230 тыс. руб., а среднегодовая стоимость оборотных средств составила 25 440 тыс. руб. и снизилась на 9000 тыс. руб. по сравнению с предыдущим годом.

7. Рассчитайте порог рентабельности и запас финансовой устойчивости туристского предприятия, если выручка от реализации туров составила 14 202 тыс. руб., полная себестоимость реализованных услуг 13 453 тыс. руб., сумма переменных затрат 4113 тыс. руб., сумма постоянных затрат 9340 тыс. руб.

8. Рассчитайте средний размер скидки номеров категории «Люкс» за март при условии, что 10 номеров/дней было продано по акции «Семейные ценности» — скидка 20%, 9 номеров/дней было продано по туристским бонусам «Voyage+» — скидка 10% и 4 номера/дня было продано по прейскурантной стоимости 6000 руб.

9. В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (5 января — 15 апреля);
- средний (15 апреля — 15 июня; 1 ноября — 15 декабря);
- высокий (15 июня — 1 ноября; 15 декабря — 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 руб. с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

10. Общий объем продаж в транзитной гостинице составляет 20 000 номеров в год, цена размещения — 1200 руб., средние затраты на ед. услуги размещения — 900 руб. Маркетинговый отдел гостиницы предложил в качестве дополнительной услуги организовать услуги няни. По расчетам эта услуга позволит увеличить количество размещенных лиц на 10%, но приведет к росту издержек на каждый заказ на 240 руб., цена одного часа — 300 руб., оплата услуг няни — 200 руб. Определить предполагаемые изменения выручки, затрат, прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по организации услуг няни?

### **Примерный перечень тем групповых проектов**

1. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 5 звезд.
2. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 4 звезды.
3. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 3 звезды.
4. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 2 звезды.
6. Разработка политики в области качества на примере гостиницы категории 1 звезда.
7. Разработка политики в области качества на примере мотеля.
8. Разработка политики в области качества на примере Апарта-отеля.
9. Разработка политики в области качества на примере Отеля.
10. Разработка политики в области качества на примере Пансиона.

### **Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации Контрольные вопросы (к зачету)**

1. Качество услуги и критерии его оценки.
2. Качество жизни и критерии его оценки.
3. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
4. Памятка туриста.
5. Закон «О техническом регулировании»
6. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
7. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
9. О Концепции развития национальной системы стандартизации
10. О порядке разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены правил стандартизации
11. О Правилах функционирования системы добровольной сертификации услуг
12. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами
13. Основные недостатки национальных стандартов в области туризма
14. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
15. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (СЕН) в сфере туризма
16. Система классификации гостиниц и других средств размещения
17. Система менеджмента социальной ответственности и её сертификация
18. Система менеджмента на основе принципов ХАССП
19. Всемирная торговая организация. Положение туристического бизнеса после вступления России в ВТО
20. Международные стандарты инвестиционной деятельности

### **Контрольные вопросы (к экзамену)**

1. Качество гостиничных услуг: основные понятия и методы определения.
2. Документы, регламентирующие показатели качества гостиничных услуг.
3. Требования к качеству гостиничных услуг.
4. Ключевые принципы системного управления качеством.
5. Понятие и структура систем управления качеством.
6. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004
7. Виды документов по стандартизации в сфере туризма
8. Показатели качества в туризме: 10 основных групп показателей. Стандартизация как механизм управления качеством.
9. Транснациональные туристические операторы и система менеджмента качества
10. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.
11. Международные гостиничные правила
12. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

13. Система классификации гостиниц и других средств размещения
14. Классификация предприятий общественного питания.
15. Категоризация и ее роль в управлении качеством гостиничных услуг.
16. Сертификация и ее роль в управлении качеством.
17. Корпоративные стандарты как механизм управления качеством гостиничных услуг.
18. Методы контроля качества гостиничных услуг.
19. Обязанности и ответственность исполнителя гостиничных услуг.
20. Ответственность гостиничного предприятия за оказание некачественных услуг.

### **Тестовые задания (для зачета)**

Инструкция для студентов

*Задания рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного, даже самого лёгкого. Когда задание не удаётся выполнить сразу, перейдите к следующему. Останется время, вернитесь к пропущенным заданиям.*

#### **1. Задания с выбором, в которых студенты выбирают правильный ответ из данного набора ответов**

**В заданиях 1-12 к каждому заданию дано несколько ответов, из которых верными могут быть один или несколько.**

**1.** Каким документом установлены правовые основы подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

- 1) Федеральным законом «О защите прав потребителей».
- 2) Федеральным законом «О техническом регулировании».
- 3) Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг».
- 4) Федеральным законом «О стандартизации».

**2.** Нормативно-правовую базу стандартизации в РФ обеспечивают законы:

- 1) «О сертификации продукции и услуг».
- 2) «Об авторском праве и смежных правах».
- 3) «О СМИ».
- 4) «Об обеспечении единства средств измерений».

**3.** Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

**4.** Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

- 1) Сертификат соответствия.
- 2) Патент.
- 3) Стандарт.
- 4) Спецификация.
- 5) Декларация.

**5.** Что является объектом стандартизации услуг в туризме:

- 1) туристская, гостиничная услуга;
- 2) производственный процесс оказания услуги;
- 3) турфирма, оказывающая услуги.

**6.** К целям стандартизации относятся:

- 1) Защита авторских прав.
- 2) Обеспечение взаимозаменяемости изделий.
- 3) Обеспечение качества продукции.
- 4) Выполнение закона «Об обязательном экземпляре документов».

**7.** основополагающие стандарты делятся на:

- 1) общетехнические.
- 2) организационно-методические.
- 3) национальные.
- 4) технические условия.

**8.** Начальный вариант стандарта называется первой:

- 1) Версткой.
- 2) Редакцией.
- 3) Корректурой.
- 4) Частью.

**9.** Срок действия стандарта:

- 1) Равен 5 годам;
- 2) Равен 3 годам;
- 3) Равен 10 годам;
- 4) Не определяется.

**10.** Стандарты туристского предприятия разрабатываются и утверждаются:

- 1) государственным органом управления туризма в РФ;
- 2) Госстандартом России;
- 3) самим туристским предприятием

**11.** ГОСТ Р 50644-94 устанавливает:

- 1) требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов;
- 2) методы контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг;
- 3) общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

**12.** В каком нормативном документе по стандартизации указаны все группы продукции и услуг, предоставляемых гостиницами и ресторанами:

- 1) в «Общероссийском классификаторе отраслей народного хозяйства» (ОКОНХ);
- 2) в «Общероссийском классификаторе предприятий и организаций» (ОКПО);
- 3) в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг» (ОКДП).

## **2. Задание открытого типа на установление соответствия**

**В заданиях 13-15 необходимо установить соответствие между двумя множествами элементов. К каждому элементу левого (правого) столбца подобрать один элемент правого (левого) столбца. Свой ответ занесите в таблицу в конце каждого задания. Учтите, что некоторые из элементов правого (левого) столбца является лишним. Ответ может выглядеть, например, так: 14253.**

**13. Установите соответствие между правилами предоставления гостиничных услуг в РФ”, утверждённых постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.97:**

<i>Термин</i>	<i>Правила</i>
А) Гостиница	имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг
Б) Потребитель	гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;
В) Исполнитель	организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
Г) Кафе	
Д) Отель-клуб	

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г	Д

**14. Установите соответствие гостиничных предприятий по типам:**

<i>Тип гостиничного предприятия</i>	<i>Пояснение</i>
А) Отель-люкс.	1) Малое или среднее по вместимости гостиничное предприятие, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам – участникам конференций, деловых встреч, бизнесменам, высокооплачиваемым специалистам. Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания.
Б) Бутик-отель	2) Предприятие по вместимости больше 400-2000 мест, располагающееся в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций.
В) Гостиница среднего класса.	3) предприятие по вместимости малых или средних размеров (до 400 мест), часто встречается в крупных городах с непостоянным населением. Предоставляет номера квартирного типа, используемые в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания. Цена обычно варьируется в зависимости от сроков размещения. Обслуживает семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Как правило, в оплату не входит питание.

Г) Гостиный двор (гостевой дом)	4) Гостиница, располагающаяся за городом. Обычно закрытого типа, высокого класса.
Д) Мотель	5) гостиничное предприятие, характерной особенностью которого является малая вместимость. Отличается упрощенным стандартом обслуживания. Общественные помещения для встреч и пребывания гостей обычно отсутствуют. В структуре гостиничного двора обязательно наличие ресторана, бара, а в последнее время и столовой.
	6) Гостиничное предприятие, представляющее собой старинный средневековый замок, построенный в мавританском стиле (Испания) и используемый как высококлассный отель для очень именитых гостей: королевская знать, президенты государств и др.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г	Д

**15.** Установите соответствие между «звездными» категориями стандартов системы сертификации гостиниц:

<i>Звездность</i>	<i>Категория</i>
А) 1-звездные гостиницы	1) Гостиницы довольствующиеся местом для сна и завтраком. Их обстановка достаточно скромна, но количество удобств больше (душ, телевизор с платным пультом). Возможен завтрак и свободное перемещение ночью.
Б) 2-звездные гостиницы	2) Расположенные вдалеке от центра или в его самых неприглядных районах, они чаще всего наполняются самостоятельными путешественниками. Их главные отличия: до десяти номеров, минимум обстановки и семейное управление, не предполагающее организованного питания.
В) 3-звездные гостиницы	3) Они предлагают как одноместные номера с двуспальной кроватью, так и двухэтажные апартаменты с несколькими спальнями, гостиной, кабинетом и персональным камердинером. В каждом из них много роскошных и облегчающих жизнь предметов.
Г) 4-звездные гостиницы	4) Номера могут быть одноместными, двухместными или трехместными, рассчитанными на семью с ребенком. Их обстановка не роскошна, но имеет все необходимое. Удобства подразумевают душ или ванную, телевизор, телефон и мини-бар, а сервис может различаться в зависимости от страны.
Д) 5-звездные гостиницы	5) Отличаются повышенной комфортностью, европейским сервисом, широчайшим диапазоном услуг, близостью к центру и первой линии пляжа. Они обладают охраняемой автостоянкой, собственным автопарком, бассейнами, тренажерными залами, барами и ресторанами.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г	Д

### 3. Задание практического типа

16. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

Ответ \_\_\_\_\_

Обоснуйте свой ответ.

17. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч.-4 звезды.

Ответ \_\_\_\_\_

Обоснуйте свой ответ.

18. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел – в 50 % номеров.

Ответ \_\_\_\_\_

Обоснуйте свой ответ.

19. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес- центр.

Ответ \_\_\_\_\_

Обоснуйте свой ответ.

20. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м<sup>2</sup>, комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

Ответ \_\_\_\_\_

Обоснуйте свой ответ.

21. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

Ответ \_\_\_\_\_

Обоснуйте свой ответ.

22. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

Ответ \_\_\_\_\_

Обоснуйте свой ответ.

23. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

Ответ \_\_\_\_\_

Обоснуйте свой ответ.

24. Группа туристов из Китая оформила заказ на размещение в городе Барнаул. Что Вы можете предложить в качестве гостиничных объектов (и обоснуйте почему именно эти объекты)? (обозначить не менее 3-х гостиниц).

Ответ \_\_\_\_\_.

25. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов?

### Тестовые задания для экзамена

Инструкция для студентов

*Задания рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного, даже самого лёгкого. Когда задание не удаётся выполнить сразу, перейдите к следующему. Останется время, вернитесь к пропущенным заданиям.*

#### 1. Задания с кратким регламентированным ответом (число)

**В заданиях 1-13 впишите пропущенное слово либо пояснение, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число.**

1. Качество – это - \_\_\_\_\_

*Совокупность свойств, мера полезности объекта, способность удовлетворять общественные и личностные потребности.*

2. Процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту) – это \_\_\_\_\_.

*Семплификация, сертификация, аккредитация, систематизация.*

3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции называют \_\_\_\_\_.

*Разрешением, лицензией, подтверждением.*

4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это \_\_\_\_\_.

*Национальный стандарт, сертификат, технические условия.*

5. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить \_\_\_\_\_ характер.

*Инициативный, обязательный, добровольный, принудительный.*

6. Декларация соответствия относится к \_\_\_\_\_ форме подтверждения соответствия.

*Необязательной, добровольной, обязательной, инициативной.*

7. Страной мира, которая имеет положительное сальдо туристского баланса является \_\_\_\_\_

*Германия; Испания; Россия.*

8. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ \_\_\_\_\_

*турагенты; туроператоры; туристы.*

9. К международным стандартам гостиничного сервиса относят \_\_\_\_\_.  
*ЮНВТО, ИСО, TQM.*

10. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг \_\_\_\_\_.  
*ГОСТ Р 50644-94; ГОСТ Р 50681-94 ГОСТ Р 50646-94.*

11. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом \_\_\_\_\_.  
*«О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О стандартизации».*

12. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров – это...  
*Аттестат, сертификат, свидетельство, лицензия.*

13. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется \_\_\_\_\_ соответствия.  
*Свидетельством, декларацией, знаком, сертификатом.*

## 2. Задание открытого типа на установление соответствия

**В заданиях 14-15 необходимо установить соответствие между двумя множествами элементов. К каждому элементу левого (правого) столбца подобрать один элемент правого (левого) столбца. Свой ответ занесите в таблицу в конце каждого задания. Учтите, что некоторые из элементов правого (левого) столбца является лишним. Ответ может выглядеть, например, так: 14253.**

14. Сертификация проводится по установленным в системе сертификации схемам. Установите соответствие между понятием и определением

Понятие	Определение
А) Система сертификации	1) система, имеющая свои правила, процедуры проведения сертификации и соответствия, то есть сертификация в пределах одной системы должна проводиться по единым правилам
Б) Схема сертификации	2) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).
В) Сертификат соответствия	3) документ, выданный согласно правилам системы сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции
Г) Декларация о соответствии	4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует заданным требованиям
	5) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными

ми стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г

15. Установите соответствие между наименованием мировой система классификации гостиниц:

Наименование	Типы
А) Эта классификация гостиниц пришла из Европы и знакома большинству граждан. Все отели делятся по категориям, каждому из которых присваивается уровень. Чем больше их у гостиницы, тем выше уровень комфорта и количество дополнительных услуг, которые она может предложить клиенту.	1) Звезды
Б) Таковую классификацию можно встретить в Италии и Испании. 1 категория – самая высокая (4,5 звезд), 2 категория – средняя (3 звезды), 3 категория – нижняя (2 звезды).	2) Короны
В) Преимущественно такая система распространена в Великобритании.	3) Буквы
Г) Данная классификация гостиниц и средств размещения присуща странам Адриатики, в частности, Греции.	4) Категории
	5) Цифры

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г

16. Туристские формальности, необходимые при оформлении туристских документов для заселения в гостиницу иностранного туриста в России.

Дайте развернутый ответ.

17. В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как руководителя группы.

Дайте развернутый ответ.

18. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

Дайте развернутый ответ.

19. Покажите на практике систему организации работы по обеспечению и контролю качества гостиничной услуги на примере пансионата «Былина». Дайте рекомендации по совершенствованию системы качества.

20. Туристская фирма специализируется на реализации услуг въездного туризма. Предприятие находится на общей системе налогообложения.

Как изменится рентабельность продаж услуг туристской фирмы, если средняя цена за одну путевку возрастет на 10%, число проданных путевок снизится до 200 единиц, себестоимость останется неизменной?

Исходные данные: количество реализованных путевок в предшествующем периоде 230 ед., средняя цена одной путевки 12 500 руб., полная себестоимость тура 8800 руб.

Ответ \_\_\_\_\_ -

21. Рассчитайте показатели оборачиваемости оборотных средств гостиницы, если объем реализации продукции и услуг в отчетном году составил 77 480 тыс. руб. и увеличился по сравнению с предыдущим годом на 6230 тыс. руб., а среднегодовая стоимость оборотных средств составила 25 440 тыс. руб. и снизилась на 9000 тыс. руб. по сравнению с предыдущим годом.

Ответ \_\_\_\_\_

22. Рассчитайте порог рентабельности и запас финансовой устойчивости туристского предприятия, если выручка от реализации туров составила 14 202 тыс. руб., полная себестоимость реализованных услуг 13 453 тыс. руб., сумма переменных затрат 4113 тыс. руб., сумма постоянных затрат 9340 тыс. руб.

Ответ \_\_\_\_\_

23. Рассчитайте средний размер скидки номеров категории «Люкс» за март при условии, что 10 номеров/дней было продано по акции «Семейные ценности» — скидка 20%, 9 номеров/дней было продано по туристским бонусам «Voyage+» — скидка 10% и 4 номера/дня было продано по прейскурантной стоимости 6000 руб.

Ответ \_\_\_\_\_

24. В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (5 января — 15 апреля);
- средний (15 апреля — 15 июня; 1 ноября — 15 декабря);
- высокий (15 июня — 1 ноября; 15 декабря — 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 руб. с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Ответ \_\_\_\_\_

25. Общий объем продаж в транзитной гостинице составляет 20 000 номеров в год, цена размещения – 1200 руб., средние затраты на ед. услуги размещения – 900 руб. Маркетинговый отдел гостиницы предложил в качестве дополнительной услуги организовать услуги няни. По расчетам эта услуга позволит увеличить количество размещенных лиц на 10%, но приведет к росту издержек на каждый заказ на 240 руб., цена одного часа – 300 руб., оплата услуг няни – 200 руб.

Определить предполагаемые изменения выручки, затрат, прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по организации услуг няни?

Ответ \_\_\_\_\_

## 7.4 Содержание занятий семинарского типа

*Блок 1. . Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг*

*Практическое занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество» (Семинарское занятие)*

Цель работы: углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методиче-

ского аппарата стандартизации и управление качеством, в частности закрепляются дефиниции понятий.

### *Практическое занятие 3. «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)*

Цель работы - выявление роли различных видов маркировки товаров и услуг. Данной цели отвечают задачи работы:

1. Определение понятия маркировки и требований, предъявляемых к ней;
2. Классификация маркировки и определение целей и задач различных видов маркировки;
3. Анализ использования маркировочных знаков.

Контрольные вопросы:

1. Что такое государственная информационная система маркировки?
2. В каких случаях у юридических лиц и индивидуальных предпринимателей возникает обязанность осуществлять маркировку товара?
3. Что входит в понятие «маркировка контрольными (идентификационными) знаками»?
4. Кто является оператором государственной информационной системы маркировки?
5. С какой даты наступает обязанность по маркировке товаров?
6. Где находится производство контрольных (идентификационных) знаков?
7. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
8. Кто имеет доступ к сведениям, содержащимся в государственной информационной системе «Маркировка»?
9. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?
10. Каков срок изготовления контрольных (идентификационных) знаков?
11. Кто должен маркировать товары?
12. Чем маркируются товары?
13. Сколько стоят контрольные (идентификационные) знаки?
14. Как стать участником системы маркировки товаров?
15. Что такое глобальный номер товара (GTIN)?
16. Что такое TID?
17. Что такое SGTIN?

### *Практическое занятие 4. Изучение технического законодательства (рабочая тетрадь)*

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Материалы для выполнения работы:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании».
2. О внесении изменений в Федеральный закон «О техническом регулировании».

Контрольные вопросы:

1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
2. Основные источники технического права в России.
3. Цели принятия технических регламентов.
4. В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?
5. Назвать виды технических регламентов.
6. Что могут содержать технические регламенты?
7. Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
8. В каком случае и кто может отменить технический регламент?
9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
10. Укажите цели стандартизации
11. Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
12. Перечислите документы в области стандартизации.

13. Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
14. Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
15. Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
16. Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
17. Для чего необходимо подтверждать соответствие?
18. Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
19. Назовите объекты добровольной сертификации.
20. Что такое «знак обращения на рынке»?
21. Объекты обязательной сертификации.
22. В каком случае проводится декларирование соответствия?

*Практическое занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия» (ситуационная задача)*

Цель работы: Проанализировать заданный сертификат соответствия и написать выводы о его годности.

Контрольные вопросы:

1. Какие признаки сертификата соответствия характеризуют его подлинность?
2. Что такое услуга в соответствии с МС ИСО 9004.2?
3. Какую цель преследует добровольная сертификация?
4. Кто определяет проведение обязательной и добровольной сертификации продукции (услуг)?
5. Какой маркировочный знак на упаковке товара информирует покупателя о том, что товар имеет сертификат соответствия?
6. В каких системах обязательной сертификации должны быть сертифицированы ПК?
7. В процессе сертификации принимает участие третья сторона. Что это такое?
8. Кто оплачивает сертификационные испытания?
9. Существует ли срок действия сертификата соответствия?
10. Каким внешним признаком отличаются системы сертификации?

*Практическое занятие 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (ситуационная задача)*

Цель работы: Изучить методику международного евростандарта EAN и научиться определять подлинность товара по тринадцатиразрядному и восьмиразрядному штрих-коду.

Контрольные вопросы:

1. Каково назначение товарного штрих-кода?
2. Какая информация содержится в товарном штрих-коде?
3. Какую информацию получает рядовой потребитель из товарного штрих-кода?
4. Сколько рядов содержит товарный штрих-код EAN-13?
5. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для покупателя?
6. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для сканера?
7. Что в штрих-кодах стандартизовано?
8. Можно ли отнести штриховое кодирование к разновидности информационных технологий?
9. В чем заключается суть проверки подлинности штрих-кода EAN-13?
12. Скольким штрихам и пробелам соответствует один разряд в товарном штрих-коде?

*Практическое занятие 7. Расшифровка маркировочных знаков ПК (ситуационная задача)*

Цель работы: Изучить маркировочные знаки (МЗ), проанализировать их, сделать выводы о достоинствах и недостатках.

Контрольные вопросы:

1. Какие МЗ должны обязательно присутствовать на мониторе ПК?
2. Какие МЗ на изучаемом мониторе информируют пользователя о безопасности ПК?
3. Какие МЗ на заданном мониторе информируют пользователя о странах-экспортерах данного монитора?

4. Сколько сертификатов соответствия должен иметь ПК с выходом в Интернет?
5. Сколько СС должен иметь ПК без подключения к телефонной сети?

*Практическое занятие 8.* «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000» (рабочая тетрадь).

Цель работы: углубление представлений о системах качества, об управлении качеством на основе политики в области качества.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные требования, предъявляемые к системе качества.
2. Основные разделы ГОСТ Р 9001-2001.
3. Перечислите все элементы системы и дайте им краткую характеристику.

*Практическое занятие 9.* Тестирование по первому разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

## Блок 2. Системы управления качеством

*Практические занятия 10-14.* Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов (решение ситуационных задач).

Цель работы: Изучить структуру стандартов разных видов и научиться их анализировать.

Контрольные вопросы:

1. Проведите сравнение стандартов разных видов. Охарактеризуйте отличительные особенности по объектам стандартизации, сфере применения, структуре.
2. Назовите основные структурные элементы стандарта.
3. Изложите требования к содержанию стандартов разных видов.

*Практические занятия 15-17.* Разработка политики в области качества (групповой проект)

Цель проекта: углубление представлений о формировании основных стратегических направлений в области качества, получение умений в ее формулировании.

Практическое занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

### 8.1. Основная литература

#### 8.1. Основная литература

1. 1. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>
2. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993>
3. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. <http://znanium.com/catalog/product/811149>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/336613>
2. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424>
3. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. – режим доступа: [www.gost.ru](http://www.gost.ru)
3. Российская государственная библиотека.- режим доступа: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)
4. Научная электронная библиотека.- режим доступа: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
5. Российская национальная библиотека.- режим доступа: [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)
6. Библиотека ИНИОН РАН.- режим доступа: [www.inion.ru](http://www.inion.ru)

### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам**

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных: Федеральный информационный фонд <http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
4. Профессиональная база данных: QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 <http://quality.eup.ru/>
5. .Профессиональная база данных: Росстандарт <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts>
6. Информационно-справочная система: Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Стандарты и регламенты. <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts>
7. Информационно-справочная система: Менеджмент качества <http://www.kpms.ru/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» по предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоя-

тельной проработки. При проведении лекций планируется использование интерактивных форм изложения материала в виде «лекция-визуализация», а также в форме проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

**Вводная лекция** – проводится с целью ознакомления слушателей с целью, задачами, понятиями и исследовательским инструментарием дисциплины.

**Традиционная лекция** – проводится с использованием средств визуализации.

**Проблемная лекция** – в основе проблемной лекции – проблема, решение которой в интерактивном формате позволяет интенсивно усваивать теоретический материал.

**Лекция обсуждение** является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции- состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

Практические занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся с целью приобретения практических навыков в решении задач по стандартизации и управлению качеством в туризме и гостеприимстве.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнение практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области гостиничной деятельности. По данной дисциплине используются такие интерактивные формы практических занятий, решение ситуационных задач, семинары с углубленной проработкой терминов, выполнение заданий в рабочей тетради, работа с ГОСТ Р, разработка проекта.

**Выполнение заданий в рабочей тетради** – ответы на вопросы (письменно), вид занятий способствующий самостоятельной работе учащегося над освоением учебного предмета.

**Работа с ГОСТ** – изучить и выявить значения стандартов.

**Семинары** – посвящены углубленному исследованию научно-методического аппарата дисциплины.

**Групповой проект** - совместная учебно-познавательная, исследовательская, творческая или игровая деятельность учащихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Стандартизация и управление качеством», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
  - формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроjectionное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: Переносное видеопроjectionное оборудование для презентаций. Доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: Автоматизированные места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».