



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Советом филиала ФГБОУ ВО**  
**«РГУТИС» в г.Махачкале**  
**Протокол № 2 от 26 сентября 2019 года.**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

#### ***Б.1.В.ОД.6 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА***

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент**  
**направленность (профиль): Менеджмент в туризме и гостеприимстве**  
**Квалификация: бакалавр**

**Год начала подготовки: 2020**

#### **Разработчик:**

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 Бахишев С.Д.</i>



### Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б.1.В.ОД.6 «Стандартизация и управление качеством услуг туризма и гостеприимства» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент в туризме и гостеприимстве и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по общеобразовательным предметам: математика, физика, химия, обществознание.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-7 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

ПК-14 - умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета.

ДОПК-4 - способностью применять стандарты качества оказания туруслуг и услуг гостеприимства.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с основами технического регулирования, техническими регламентами, системой стандартизации в сфере туризма и сервиса, международными нормативными документами: стандартами серии ИСО 9000, ХАССП, гармонизацией национальной системы стандартизации с международными нормативными документами подтверждением соответствия, добровольной сертификацией услуг в сфере управления персоналом, сводными характеристиками результатов измерений, факторами, влияющими на качество работы сервисной организации, качеством персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры, качеством продукции и качеством обслуживания, основными терминами и определениями квалиметрии, показателями качества услуг.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа, в том числе: контактная работа преподавателя со студентом – 94 часа (50 часов - занятия лекционного типа, 36 часов – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента -158 часов.

Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре и на 2 курсе в 3 семестре продолжительностью 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные лекции, проблемные лекции, практические занятия в форме – семинаров-тренингов, выполнение заданий в рабочей тетради, решение ситуационных задач, групповой проект, доклад-презентация, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

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 тестирования, докладов с презентациями, устного опроса и 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.

На очно-заочной форме обучения: программой дисциплины предусмотрены лекционные (20 часов) занятия, практические занятия (22 часа), самостоятельная работа сту-



дента (202 часа), групповые консультации (4 часа), промежуточная аттестация (4 часа).

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: финансовый менеджмент, организация и управление деятельностью предприятий туристической и индустрии гостеприимства, организация и управление профессиональной деятельностью.

## 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	ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
2	ПК-14	умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета.
3	ДОПК-4	способностью применять стандарты качества оказания туруслуг и услуг гостеприимства.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б.1.В.ОД.6 «Стандартизация и управление качеством услуг туризма и гостеприимства» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент в туризме и гостеприимстве и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по общеобразовательным предметам: математика, физика, химия, обществознание.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Информационное обеспечение профессиональной деятельности. Финансовый менеджмент. Организация и управление деятельностью предприятий туристической и индустрии гостеприимства. Организация и управление профессиональной деятельностью. Преддипломная практика. Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты.

Стандартизация, сертификация и метрология, изучаемые в рамках дисциплины, являются инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг. Овладение методами обеспечения качества является одним из главных показателей профессионализма бакалавра в области менеджмента в туризме и гостеприимстве.



**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)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>94</b>	<b>38</b>	<b>56</b>		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	50	16	34		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36				
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	18	18		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
<b>1.4.</b>	<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
			зачет	экзамен		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>158</b>	<b>70</b>	<b>88</b>		
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		
	час з.е.	7	3	4		

**Для очно-заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>26</b>		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	10	10		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	22	10	12		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	22	10	12		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
			зачет	экзамен		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>202</b>	<b>84</b>	<b>118</b>		
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		
	час з.е.	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>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
	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>	<b>4</b>	<b>2</b> зачет	<b>2</b> экзамен		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>236</b>	<b>100</b>	<b>136</b>		
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>					
	час	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		
	з.е.	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. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	2	традиционная	2	Семинар-тренинг			10	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
1/2										
2/2			Л:Тема 1.2. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере техни-	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради			5



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				
		ческого регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса ПР: Занятие 2. «Изучение технического законодательства»							ским занятиям	
3/2		Тема 1.3. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 3. «Государственная информационная система маркировки»	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради Устный опрос. <b>Контрольная точка №1.</b>			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области	2	Проблемная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради			10	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				
		стандартизации в сфере туризма и сервиса. ПР: Занятие 4. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»							ским занятиям	
5/2		Л:Тема 1.5. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Расшифровка маркировочных знаков»	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларация	2	Традиционная	2	Ситуационная задача.			10	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				
		ции и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства»								
6/2		Л:Тема 1.7. Сертификация в различных отраслях экономики. Актуальные стандарты, регулирующие туристский рынок. Лицензирование и сертификация в туризме ПР: Занятие 7. «Международная система единиц физических величин (СИ)»	2	проблемная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради Устный опрос. <b>Контрольная точка №2</b>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.8. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг	2	Традиционная	3	Доклад-презентация. Устный опрос. <b>Контрольная точка №3</b>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям 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. часов	Форма проведения практического занятия				
		ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в области менеджмента услуг в туризме и гостеприимстве								готовка к тестированию по разделу 1.
		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			1	Тестирование <b>Контрольная точка №4</b>				Подготовка к промежуточной аттестации
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – 2 часа зачет								
1/3	2. Системы управления ка-	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради			8	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				
	чеством	ПР: Занятие 10. «Изучение понятия «качество в области туризма и гостеприимства»								
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	2	Традиционная				8	Проработка учебного материала	
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. ПР: Занятие 11. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради Устный опрос. <b>Контрольная точка №1.</b>			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Ка-	4	Традиционная					8	Проработка учебного материала



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				
		чество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества								
3-4/3		Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» в туризме и гостеприимстве	2	Лекция (проблемная)	2	Ситуационная задача			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/3		Л:Тема 2.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и	4	Традиционная	2	Ситуационная задача			8	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				
		их использование. ПР: Занятие 13. «Предприятие туризма и гостеприимства получило сертификат соответствия»								
		Л:Тема 2.7.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	4	Традиционная				8	Проработка учебного материала	
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля каче-	4	Лекция (проблемная)	2	Ситуационная задача <b>Контрольная точка №2</b>		8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям 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. часов	Форма проведения практического занятия				
		ства продукции и услуг. ПР: Занятие 14. «Как бороться с подделками на российском рынке?»							готовка презентации	
7/3		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества. ПР: Занятия 15-17. «Разработка Политики в области менеджмента качества предприятий туризма и гостеприимства»	2	Традиционная	7	Доклад-презентация (групповой проект). <b>Контрольная точка №3.</b>			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	4	Традиционная					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности	4	Лекция	1	Тестирование по разделу			8	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				
		по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 18. «Системы управления качеством».		(проблемная)		<b>Контрольная точка №4</b>				го материала. Подготовка к тестированию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – 2 часа экзамен								



Для очно-заочной 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. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	1	Традиционная	1				10	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС <a href="http://znanium.com">znanium.com</a> . Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
1/2										
2/2			Л:Тема 1.2. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в	1		1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Тестирование <b>КТ-1, КТ-2, КТ-3</b>			10





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				
		секторе туризма и сервиса ПР: Занятие 2. «Изучение технического законодательства»								
3/2		Тема 1.3. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 3. «Государственная информационная система маркировки»	1		1			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	1		1			10	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				
		ПР: Занятие 4. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»								
5/2		Л:Тема 1.5. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Расшифровка маркировочных знаков»	1		1			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	1		1			10	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				
		ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства»								
6/2		Л:Тема 1.7. Сертификация в различных отраслях экономики. Актуальные стандарты, регулирующие туристский рынок. Лицензирование и сертификация в туризме ПР: Занятие 7. «Международная система единиц физических величин (СИ)»	2		2			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
6/2		Л:Тема 1.8. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в	2		2			14	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.	



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				
		области менеджмента услуг в туризме и гостеприимстве								
		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			0,5	Тестирование по разделу 1 <b>КТ-4</b>				Подготовка к промежуточной аттестации
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация - 2 часа (зачет)								
1/3	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10. «Изучение понятия «качество в области туризма и гостеприим-	2	Традиционная	1,5	Выполнение заданий в рабочей тетради. Тестирование КТ-1, КТ-2, КТ-3			10	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				
		ства»								
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.							10	Проработка учебного материала
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. ПР: Занятие 11. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».							10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструкту-							10	Проработка учебного материала



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				
		ры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества								
3-4/3		Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» в туризме и гостеприимстве						10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/3		Л:Тема 2.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР: Занятие 13. «Предприятие туризма и						10	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				
		гостеприимства получило сертификат соответствия»								
		Л:Тема 2.7.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							10	Проработка учебного материала
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 14. «Как бороться с поддел-							10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации



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				
		ками на российском рынке?»								
7/3		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества. ПР: Занятия 15-17. «Разработка Политики в области менеджмента качества предприятий туризма и гостеприимства							10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.							10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и			0,5	Тестирование по разделу 2 <b>КТ-4</b>			18	Проработка учебного материала. Подготовка к тестиро-





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				
		сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 18. «Системы управления качеством»							ванию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.	
		Консультация				2	Ответы на вопросы			
		Промежуточная аттестация – 2 часа (экзамен)								



Для заочной 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. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	2	Традиционная					15	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС <a href="http://znanium.com">znanium.com</a> . Составление терминологического словаря Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
1/2										
2/2		Л:Тема 1.2. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в			1,5	Выполнение заданий в рабочей тетради. Тестирование <b>КТ-1, КТ-2, КТ-3</b>			12	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				
		секторе туризма и сервиса ПР: Занятие 2. «Изучение технического законодательства»								
3/2		Тема 1.3. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 3. «Государственная информационная система маркировки»						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
4/2		Тема 1.4. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.						12	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				
		ПР: Занятие 4. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»								
5/2		Л:Тема 1.5. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ. ПР: Занятие 5. «Расшифровка маркировочных знаков»						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/2		Л:Тема 1.6. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.						12	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				
		ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства»								
6/2		Л:Тема 1.7. Сертификация в различных отраслях экономики. Актуальные стандарты, регулирующие туристский рынок. Лицензирование и сертификация в туризме ПР: Занятие 7. «Международная система единиц физических величин (СИ)»						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
6/2		Л:Тема 1.8. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в						13	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тестированию по разделу 1.	



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				
		области менеджмента услуг в туризме и гостеприимстве								
		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			0,5	Тестирование по разделу 1 <b>КТ-4</b>				Подготовка к промежуточной аттестации
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация - 2 часа (зачет)								
1/3	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10. «Изучение понятия «качество в области туризма и гостеприим-	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Тестирование КТ-1, КТ-2, КТ-3			14	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				
		ства»								
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.			1				14	Проработка учебного материала
2/3		Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. ПР: Занятие 11. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	2		1				14	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструкту-			1				14	Проработка учебного материала



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				
		ры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества								
3-4/3		Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» в туризме и гостеприимстве	2		1			14	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/3		Л:Тема 2.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР: Занятие 13. «Предприятие туризма и			1			14	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				
		гостеприимства получило сертификат соответствия»								
		Л:Тема 2.7.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	2		1			14	Проработка учебного материала	
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 14. «Как бороться с поддел-			1			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации	



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				
		ками на российском рынке?»								
7/3		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества. ПР: Занятия 15-17. «Разработка Политики в области менеджмента качества предприятий туризма и гостеприимства	2		1			9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта	
8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.						9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта	
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и	2		2	Тестирование по разделу 2 <b>КТ-4</b>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к тестиро-



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				
		сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 18. «Системы управления качеством»							ванию по разделу 2. Подготовка к промежуточной аттестации.	
		Консультация				2	Ответы на вопросы			
		Промежуточная аттестация – 2 часа (экзамен)								

### 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	трудоёмкость в акад.ч.			Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	О-з	Заоч.	
<b>(2 семестр)</b>					
1	1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	10	10	15	1. 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> 2. 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> 3. 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> 4. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопад, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопад, 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> 5. 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>
2	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	5	10	12	
3	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	5	10	12	
4	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	10	10	12	
5	6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.	10	10	12	
6	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	10	10	12	
7	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	10	10	12	
8	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	10	14	13	
<b>(3 семестр)</b>					
9	1. Сущность качества, его значение	8	10	14	11. Управление качеством:



	и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления 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>
10	2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	8	10	14	2. 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>
11	3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	8	10	14	3. 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	4. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. 4 часа.	8	10	14	4. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопа, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопа, 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>
13	5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	8	10	14	5. 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>
14	6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование	8	10	14	
15	7. 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	8	10	14	
16	8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.	8	10	10	
17	9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	8	10	9	
18	10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	8	10	9	
19	11. Направления деятельности по повышению качества и безопасно-	8	18	10	



	сти продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции.			
--	--	--	--	--

## 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	ДОПК-4	способностью применять стандарты качества оказания туруслуг и услуг гостеприимства.	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	основы стандартизации и сертификации услуг	применять стандарты качества при оказании услуг	навыками управления процессом оказания туруслуг и услуг гостеприимства
2	ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	2. Системы управление качеством	требования информационной безопасности и средства ее обеспечения в информационно-коммуникационных технологиях, содержание стандартных задач профессиональной деятельности и подходы к их решению	готовить документы, формировать коммуникации высокой информационной и библиографической культуры при соблюдении требований информационной безопасности	формировать информационное обеспечение своей профессиональной деятельности и работ по решению стандартных задач в рамках информационно-коммуникационных технологий при соблюдении правил информационной и библиографической культуры и требований информационной безопасности
3	ПК-14	умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и приня-	Все разделы	Нормативные, методические материалы, стандарты по вопросам организации управления в сфере туризма и гостеприимства. Методы ведения плановой работы в организации,	применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности	Навыками управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета в системе менеджмента качества на предприятиях туризма и гостеприимства



		тия решений на основе данных управленческого учета		применяемые формы учета и отчетности.	предприятий туризма и гостеприимства в соответствии со стандартами менеджмента качества	
--	--	--	--	---------------------------------------	---	--

## 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 основ стандартизации и сертификации услуг. Умение применять стандарты качества при оказании муниципальных услуг. Владение навыками навыками управления процессом оказания туруслуг и услуг гостеприимства	Устный опрос (семинар), тестирование, доклады	Студент демонстрирует знание основ стандартизации и сертификации услуг. Демонстрирует умение применять стандарты качества при оказании услуг. Студент продемонстрировал владение навыками управления процессом оказания туруслуг и услуг гостеприимства	Закрепление способности применять стандарты качества оказания туруслуг и услуг гостеприимства.
Знание требований информационной безопасности и средства ее обеспечения в информационно-коммуникационных технологиях, содержание стандартных задач профессиональной деятельности и подходы к их решению Умение готовить документы, формировать коммуникации высокой информационной и библиографической культуры при соблюдении требований информационной безопасности Владение формировать информационное обеспечение своей профессиональной деятельности и работ по решению стандартных задач в рамках информационно-коммуникационных технологий при соблюдении правил информационной и библиографической культуры и требований информационной безопасности	Устный опрос (семинар), тестирование, доклады, групповой проект	Студент демонстрирует знание требований информационной безопасности и средства ее обеспечения в информационно-коммуникационных технологиях, содержание стандартных задач профессиональной деятельности и подходы к их решению Студент демонстрирует умение готовить документы, формировать коммуникации высокой информационной и библиографической культуры при соблюдении требований информационной безопасности Студент продемонстрировал владение формировать информационное обеспечение своей профессиональной деятельности и работ по решению стандартных задач в рамках информационно-коммуникационных технологий при соблюдении правил информационной и библиографической культуры и требований информационной безопасности	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
Знание нормативных, ме-	Устный опрос (семи-	Студент демонстрирует зна-	



<p>тодических материалов, стандартов по вопросам организации управления в сфере туризма и гостеприимства. Методов ведения плановой работы в организации, применяемые формы учета и отчетности. Умение применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности предприятий туризма и гостеприимства в соответствии со стандартами менеджмента качества.</p> <p>Владение Навыками управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета в системе менеджмента качества на предприятиях туризма и гостеприимства</p>	<p>нар), тестирование, доклады, групповой проект</p>	<p>ние нормативных, методических материалов, стандартов по вопросам организации управления в сфере туризма и гостеприимства. Методов ведения плановой работы в организации, применяемые формы учета и отчетности. Студент демонстрирует умение применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности предприятий туризма и гостеприимства в соответствии со стандартами менеджмента качества.</p> <p>Студент демонстрирует владение Навыками управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета в системе менеджмента качества на предприятиях туризма и гостеприимства</p>	<p>Закрепление умений применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета</p>
--	--	---	---

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

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);

- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:

1 задание текущего контроля (0-10 баллов)

2 задание текущего контроля (0-10 баллов)

3 задание текущего контроля (0-10 баллов)

4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

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

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;**



**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

**Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-990	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

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

*Средство оценивания – устный ответ (опрос)*

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

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 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</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 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>



	освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«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 пробы, 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>
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><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></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного 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></ul>



	– не сформированы компетенции, умения и навыки.	– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
--	---	--

**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>

*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: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>

*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

*Средство оценивания – группового проекта*

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в проекте; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для реализации группового проекта; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе выполнения проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации
Показатели оценки	макс 15 баллов
0 баллов	проект не подготовлен;
1–2 балла	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
3–4 балла	проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок
5–7 баллов	проект подготовлен, но не достаточен по объему
8–10 баллов	проект подготовлен, но отсутствует презентация
11–12 баллов	проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна
13–15 баллов	все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта

### Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточного контроля

*Средство оценивания – устный ответ (опрос)*

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

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;	– Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополни-



<p>«5»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><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>тельной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><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>
<p>«4»</p>	<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>
	<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, использо-</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></ul>



«3»	вании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – 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

**оценочная шкала устного ответа**

<b>Процентный интервал оценки</b>	<b>оценка</b>
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**

<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

**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	Раздел 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии». Семинар-тренинг	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
		Занятие 2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)	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
		Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).	
		Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства» (рабочая тетрадь).	
		Занятие 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Международная система единиц физических величин (СИ)» (рабочая тетрадь)	
		Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации в менеджменте туризма и гостеприимства (семинарское занятие)	



			по плану: - Ф.И.О. автора, название статьи, издание; - проблемы, рассматриваемые в статье; - основные пути решения проблем, предлагаемые автором; - выводы. (0-10 баллов) Срок сдачи – 16-17 неделя семестра. Контрольная точка 3.
		Занятие 9. Тестирование по разделу 1	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Контрольная точка 4.
Раздел 2. Системы управление качеством продукции и услуг		Занятие 10. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество» в области туризма и гостеприимства» (рабочая тетрадь).	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
		Занятие 11. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг в туризме и гостеприимстве»	
		Занятие 12. Выполнение и защита практической работы по теме: «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка) в туризме и гостеприимстве» (ситуационная задача).	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
		Занятие 13. Выполнение и защита практической работы по теме: «Предприятие туризма и гостеприимства получило сертификат соответствия» (ситуационная задача).	
		Занятие 14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Как бороться с подделками на российском рынке?» (ситуационная задача)	
		Занятия 15-17. Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области менеджмента качества на предприятиях туризма и гостеприимства» (групповой проект)	
		Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). 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	





			<p>проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта.</p> <p>Список использованной литературы.</p> <p>Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч.</p> <p>Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.</p> <p>Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point.</p> <p>Доклад – 5-7 мин.</p> <p>Срок сдачи – 13-17 неделя семестра</p> <p>Третья контрольная точка</p>
		Занятие 18. Тестирование по разделу 2	<p>Выбрать правильный ответ теста.</p> <p>Срок сдачи – 18 неделя семестра.</p> <p>Контрольная точка 4.</p>

### Перечень оценочных средств для текущей аттестации (по контрольным точкам)

#### 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

### 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 осуществляется:**

- 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 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) травмОПОпасность, воздействие окружающей среды; пожарОПОпасность 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 травмОПопасности 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. Самостоятельный 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, выпускающего 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, подтверждаемыми 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.
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 прейскуртантной 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 менеджмента качества на примере гостиницы категории 5 звезд.
2. Разработка политики в области менеджмента качества на примере гостиницы категории 4 звезды.
3. Разработка политики в области менеджмента качества на примере турагентства «Горячие туры»
4. Разработка политики в области менеджмента качества на примере турагентства Club Travels (турагентство Клуб путешествий)
5. Разработка политики в области менеджмента качества на примере турагентства "Клуб путешествий"
6. Разработка политики в области менеджмента качества на примере турагентства «Открытый Мир»
7. Разработка политики в области менеджмента качества на примере Апарта-отеля.
8. Разработка политики в области менеджмента качества на примере Отеля.
9. Разработка политики в области менеджмента качества на примере Пансиона.
10. 7. Разработка политики в области менеджмента качества на примере турагентства "Вояж Престиж"

### **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 (CEN) 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 гостиного 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 довольствующихся 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 двухспальной 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 подножку 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 плава-



тельный 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 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) Такую 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 преysкурантной 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 Практическое занятие

Практическое занятие — это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

На очной форме обучения.

В 2 семестре:

- способностью применять стандарты качества оказания туруслуг и услуг гостеприимства (ДОПК-4).
- умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета (ПК-14).

В 3 семестре:

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-7).
- умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета (ПК-14).

На заочной форме обучения

В 2 семестре:

- способностью применять стандарты качества оказания туруслуг и услуг гостеприимства (ДОПК-4).



- умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета (ПК-14).

В 3 семестре:

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-7).
- умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета (ПК-14).

Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

1. *Опрос.* Опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Для повышения объективности оценки опрос может проводиться группой преподавателей/экспертов. Критерии оценки результатов опроса зависят от того, каковы цели поставлены перед ним и, соответственно, бывают разных видов:

- индивидуальный опрос (проводит преподаватель);
- групповой опрос (проводит группа экспертов);
- опрос, ориентированный на оценку знаний;
- ситуационный опрос, построенный по принципу решения ситуаций.

2. *Тестирование.* Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим критериям:

Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твердое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на практическом занятии, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.



Неудовлетворительно - пассивность на практическом занятии, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

3. Доклад – это устный текст, значительный по объёму, представляющий собой публичное развёрнутое, глубокое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала содержания доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Композиционное оформление доклада.
5. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовка тезисов выступления, представляющих собой текст небольшого объёма, в котором кратко сформулированы основные положения доклада.
6. «Разыгрывание доклада», т.е. произнесение доклада с соответствующей интонацией, мимикой, жестами.

Подготовка доклада требует от учащегося большой самостоятельности и серьёзной интеллектуальной работы, которая принесёт наибольшую пользу, если будет включать в себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, даёт сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых с точки зрения раскрытия темы доклада фактов, мнений разных учёных и научных положений
- общение и логическое построение материала доклада, например, в форме развёрнутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада:

1. Вступление: тема доклада, логическая связь с другими темами, место рассматриваемой темы среди других проблем, краткий обзор источников доклада
2. Основная часть: связное, последовательное, доказательное изложение материала.
3. Заключение: подведение итогов, формулировка выводов, указание на значение рассмотренной темы.

Рекомендации для выступления с докладом:

1. Соблюдение регламента.
2. Использование наглядного материала
3. Наличие карточек с краткими записями выступления, тезисов, раздаточного материала
4. Использование авторитетных цитат, мудрых притч, многозначительных метафор.
5. Использование технических средств.
6. Поддержание контакта с аудиторией.
7. Подготовка презентации доклада.



4. *Эссе* – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении.

*Ситуационные задачи* - это задачи, позволяющие учащимся осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка.

Ситуационные задачи близки к проблемным задачам и направлены на выявление и осознание способа деятельности. При решении ситуационной задачи преподаватель и учащиеся преследуют разные цели: для учащихся – найти решение, соответствующее данной ситуации; для преподавателя – освоение учащимися способа деятельности и осознание его сущности.

Модель ситуационной задачи выглядит следующим образом: название задания - лично-значимый познавательный вопрос - информация по данному вопросу, представленная в разнообразном виде (текст, таблица, график, статистические данные и т. д.) - задания на работу с данной информацией.

Решение ситуационных задач способствует развитию навыков самоорганизации деятельности, формированию умения объяснять явления действительности, развитию способности ориентироваться в мире ценностей, повышению уровня функциональной грамотности, формированию ключевых компетентностей, подготовке к профессиональному выбору, ориентации в ключевых проблемах современной жизни. Во всех случаях решение ситуационных задач будет направлено на достижение образовательных результатов, выходящих за рамки учебного предмета и применимых в разных видах деятельности.

Решение многих ситуационных задач связано с анализом конкретных ситуаций, отражающих происходящие в обществе изменения. Эти ситуации могут быть новыми не только для учащихся, но и для преподавателя, что изменяет характер отношений между преподавателем и учащимся. В обычной учебной практике преподаватель «знает», а учащиеся «не знают». При решении ситуационной задачи преподаватель и учащийся выступают как равноправные партнеры, которые вместе учатся решать проблемы.

Таким образом, возможности ситуационных задач состоят в способствовании изменению отношений «учитель – ученик» в направлении их равноправного взаимодействия, когда преподаватель выступает не как источник верного ответа, а как помогающий.

В силу своей межпредметности, интегративности, ситуационные задачи способствуют систематизации предметных знаний на деятельностной практико-ориентированной основе, когда учащиеся, осваивая универсальные способы деятельности, решают лично-значимые проблемы с использованием предметных знаний.

Поэтому ситуационные задачи могут выступать в качестве ресурса развития мотивации учащихся к познавательной деятельности.

Процесс решения ситуационной задачи всегда предполагает «выход» студента за рамки учебного процесса, в пространство социальной практики. Это происходит, когда учащимся предлагается разработать проект, направленный на освоение социокультурной среды, или установить взаимодействие с индивидуальными или коллективными субъек-



тами вне вуза (органы управления, власти и т. д.), то есть создаются условия включения учащихся в активную общественную деятельность.

Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим критериям:

Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твердое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на практическом занятии, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

Неудовлетворительно - пассивность на практическом занятии, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

4. *Групповой проект* совместная учебно-познавательная, исследовательская, творческая или игровая деятельность учащихся – партнёров, имеющая общие проблему, цель, согласованные методы и способы решения проблемы, направленная на достижение совместного результата.

Цель проектной деятельности – реализация проектного замысла конечный результат.

Защита и оценка проекта (балл):

Постановка проблемы, ее актуальность 0-1.

Высказывание гипотезы, аргументация ее положений. 0-1.

Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ 0-1.

Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели 0-1.

Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования 0-1.

Умение работать в команде 0-1.

Оформление проекта в соответствии с требованиями 0-1.

Содержание доклада 0-1.

Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия) 0-1.

Презентация 0-1.

## **Тематика практических занятий для очной формы обучения**

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

*Практическое занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии» (семинар-тренинг). Время выполнения: 2 часа*

Цель работы: углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством услуг туризма и гостеприимства», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методического аппарата стандартизации и управление ка-



чеством, в частности закрепляются дефиниции понятий: •стандартизация, стандарт, национальный стандарт, международный стандарт, техническое регулирование, безопасность продукции, риск, аккредитация, сертификат соответствия, средство измерений и т.д.

*Практическое занятие 2. «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)*

Время выполнения: 2 часа

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

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

Время выполнения: 2 часа

Цель работы - выявление роли различных видов маркировки товаров. 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. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» (рабочая тетрадь).*

Время выполнения: 2 часа

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 5. «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).*

Время выполнения: 2 часа

Цель работы: Изучить маркировочные знаки (МЗ) на примере ПК, 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 6. «Анализ реального сертификата соответствия в сфере туризма и гостеприимства» (рабочая тетрадь).*

Время выполнения: 2 часа

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 услуг туризма и гостеприимства?
5. Какой маркировочный знак информирует покупателя о том, что услуга 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 7. «Международная система единиц физических величин СИ» (рабочая тетрадь).*

Время выполнения: 2 часа

Цель работы: формирование умений осуществлять перевод не метрических единиц измерения в единицы Международной системы (СИ), согласно рекомендациям Международной организации стандартизации ИСО.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные и дополнительные единицы системы СИ?
2. Как образуются кратные и дольные единицы Международной системы единиц?
3. Принципы образования производных единиц Международной системы?
4. Что такое размер физической величины?
5. Какие единицы являются дольными, кратными от единиц СИ?
6. Что такое системные, внесистемные единицы?
7. Какие существуют правила написания обозначения единиц?

*Практическое занятие 8 «Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации системы менеджмента в туризме и гостеприимстве» (семинарское занятие)*

Время выполнения – 3 часа.

Цель работы: приобретение навыков работы с литературными источниками, учебной, специальной и научной литературы в сфере стандартизации и сертификации в туризме и гостеприимстве с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

*Практическое занятие 9. Тестирование по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»*

Время выполнения – 1 час.

*Блок 2. Системы управления качеством*



*Практическое занятие 10.* «Изучение понятия «качество» в сфере туризма и гостеприимства (рабочая тетрадь).

Время выполнения – 2 часа.

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:

1. Что понимается под качеством туризма и гостеприимства? Какие три элемента включает понятие качества?
2. Что входит в триаду методов и видов деятельности по обеспечению качеством.
3. Охарактеризуйте универсальные требования к качеству услуг в туризме и гостеприимстве.
4. Какими международными стандартами установлена современная система менеджмента качества (СМК)?

*Практическая занятие 11.* «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000» (рабочая тетрадь).

Время выполнения – 2 часа.

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 12.* «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» в туризме и гостеприимстве (ситуационная задача-тестирование).

Время выполнения – 2 часа.

Цель работы: рассмотреть значение управления качеством в условиях конкуренции, ознакомиться с основными понятиями современного менеджмента качества в туризме и гостеприимстве..

Выберете номера ответов, которые соответствуют Вашему представлению об управлении качеством.

1. Качество - соответствие требованиям нормативно-технической документации.
2. Качество труда каждого работника и подразделения можно измерить и оценить.
3. Наилучшей системой управления качеством является система предотвращения ошибок в работе.
4. Большинство ошибок в работе, дефектов и брака при создании нововведений возникает по вине рабочих и рядовых исполнителей.
5. Каждый работник, естественно, может допускать ошибки в работе, что должно учитываться требованиями к качеству труда.
6. У всех работников большая часть ошибок в работе связана с отсутствием у них необходимых знаний и невнимательностью во время работы.
7. Обеспечение качества продукции важнее выполнения плана - графика ее производства и реализации.
8. За качество продукции, поставляемой предприятием потребителям, ответственность несет только ОТК и руководство.
9. Лучше выполнить работу точно в срок с некоторыми погрешностями, чем выполнить ее идеально, но с небольшим опозданием.



10. На предприятии должна быть совершенная система учета затрат и издержек из-за низкого качества продукции.
11. На предприятии должно больше внимания уделяться улучшению и обеспечению качества продукции, чем снижению ее себестоимости.
12. Делегирование оперативных полномочий и ответственности за качество продукции рядовым исполнителям является позитивным явлением и обеспечивает лучшие условия для выполнения функций и дополнительных обязательств руководителями низового звена.
13. Стимулирование бездефектной работы рядовых работников - главное в деятельности руководства при управлении качеством.
14. Целью в области качества новой продукции является обеспечение качества изготовления (стабильности качества).
15. Приоритет в современных системах качества принадлежит статистическим методам контроля качества продукции в большей мере, чем автоматическому сплошному контролю качества.
16. Документирование систем управления качеством на предприятии не является обязательным.
17. При высоком техническом уровне и стабильности качества выпускаемой продукции сертификация системы менеджмента качества и сертификация продукции не являются целесообразными.
18. Влияние предприятия в области качества на субподрядчиков сырья, материалов и комплектующих изделий осуществляется только посредством контрактов на поставки.
19. Руководство предприятием должно заниматься вопросами управления качеством не менее 50-60 % всего рабочего времени.

*Практическое занятие 13.* «Предприятие туризма и гостеприимства получило сертификат соответствия» (ситуационная задача).

Время выполнения – 2 часа.

Цель работы: изучить и закрепить навыки применения международных стандартов ИСО серии 9000 с целью обеспечения и повышения качества выполняемых работ.

Контрольные вопросы:

1. Проанализируйте область применения международных стандартов ИСО серии 9000 и ответьте, правильно ли поступило предприятие мини-отель «Счастливый Пушкин», выбрав для внедрения МС ИСО 9001?
2. Какие изменения и почему были введены в деятельность предприятия и его оргструктуру?
3. Какие причины стимулировали предприятие ориентироваться на международные стандарты по системам качества?
4. Какие цели преследовало предприятие, принимая решение об освоении международных стандартов ИСО серии 9000?
5. Мини-отель планировал сертифицировать систему качества сразу на соответствие МС ИСО 9001 и EN29000. Почему это возможно?
6. Почему предприятие подало заявку на сертификацию в фирму «Регистр Ллойда», а не обратилось в российский орган по сертификации?

*Практическое занятие 14.* «Как бороться с подделками на отечественном рынке?» (ситуационная задача).

Время выполнения – 2 часа.



Цель работы: закрепить полученные знания и уметь использовать маркетинговые мероприятия для предотвращения подделки на отечественном рынке.

Контрольные вопросы:

2. Какие способы недобросовестной конкуренции описаны в ситуации?
3. Определите роль управления качеством, стандартизации, сертификации и метрологии в предотвращении поступления некачественных товаров и подделок на рынок применительно к описанной ситуации.
4. Каким образом можно использовать маркетинговые мероприятия и, в частности, рекламу для борьбы с подделками?

*Практические занятия 15-17. «Разработка политики в области менеджмента качества на предприятиях туризма и гостеприимства» (групповой проект)*

Время выполнения – 7 часов.

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»*

Время выполнения – 1 час.

### **Тематика практических занятий для заочной формы обучения**

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

*Практическое занятие. «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)*

Время выполнения: 1,5 часа.

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

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.* Тестирование по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

Время выполнения – 0.5 часа.

### Блок 2. Системы управления качеством

*Практическое занятие.* «Изучение понятия «качество» в области туризма и гостеприимства (рабочая тетрадь).

Время выполнения – 1,5 часа.

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:

1. Что понимается под качеством услуг в туризме и гостеприимстве? Какие три элемента включает понятие качества?
2. Что входит в триаду методов и видов деятельности по обеспечению качеством?
3. Охарактеризуйте универсальные требования к качеству услуг в туризме и гостеприимстве.
4. Какими международными стандартами установлена современная система менеджмента качества (СМК)?

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

Время выполнения – 0.5 часа.

**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

1. 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>
2. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>



3. 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>

### 8.2. Дополнительная литература

1. 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>

2. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебное пособие/Боларев Б. П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/457803>

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

Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

<http://www.gost.ru/wps/portal/> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)

<http://standard.gost.ru/wps/portal/> - Портал Росстандарта по стандартизации

<http://tk.gost.ru/wps/portal/> - Портал технических комитетов Росстандарта

<http://iso.gost.ru/wps/portal/> - Портал по международной стандартизации

<http://iec.gost.ru/wps/portal/> - Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC)

<http://wto.gost.ru/wps/portal/> - Информационный портал ВТО

<http://www.easc.org.by/> - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации

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

1. Microsoft Windows

2. Microsoft Office

3. Федеральный информационный фонд стандартов [профессиональная база данных]: <http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>

4. QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 [профессиональная база данных]: <http://quality.eup.ru/>

5. ГОСТы по туризму [информационно-справочная система]: <http://tour-vestnik.ru/gosty-po-turizmu>

Управление качеством в туризме [информационно-справочная система]: <http://tourlib.net/quality.htm>

### 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 услуг туризма и гостеприимства» 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 самостоятельной проработки. При проведении лекций планируется использование интерактивных форм изложения материала в виде 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.

**Лекция** представляет собой устное изложение материала по определенной теме. Эта форма учебного процесса применяется при изложении объемного нового материала. Традиционная лекция состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. В первой части обозначается тема, план и цель лекции. В основной части лектор последовательно раскрывает все ключевые вопросы и приводит определение основных терминов. В заключении материал обобщается и суммируется.

**Проблемная лекция.** Суть проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает, «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы.

**Практическое занятие** - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями

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

Практическая работа проводится в форме семинаров, оформление рабочей тетради, решение ситуационных задач и др. 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.

**Семинар-тренинг** – это форма кратковременного обучения чему-то конкретному и как правило, новому.

**Выполнение заданий в рабочей тетради** - активизации самостоятельной работы студентов в процессе освоения теоретического и практического материала при выполнении учебных заданий, учебных и творческих проектов.

**Ситуационная задача** – это вид учебного задания, имитирующий ситуации, которые могут возникнуть в реальной действительности.

**Групповой проект** - совместная учебно-познавательная, исследовательская, творческая или игровая деятельность учащихся – партнёров, имеющая общие проблему, цель, согласованные методы и способы решения проблемы, направленная на достижение совместного результата.

**Доклад-презентация** – это устное выступление автора перед аудиторией (в сопровождении электронной презентации), это развёрнутое официальное сообщение по групповому или индивидуальному проекту.

**Тестирование** - это исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и т.д.



**Устный опрос** - это наиболее распространённый метод контроля знаний студентов. При устном контроле устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

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 услуг туризма и гостеприимства», 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 услуг туризма и гостеприимства» 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 услуг туризма и гостеприимства» 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 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: учебная аудитория, Специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекционное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: учебная аудитория, Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование для презентаций, ноутбук.





	Доска.
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала Специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду