



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы
туризма и гостеприимства
Протокол № 6 от 30.10.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Шифр	Наименование дисциплины
Б1.О.10	Стандартизация и управление качеством

**Основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы *бакалавриата*
по направлению подготовки: *43.03.02 «Туризм»*
направленность (профиль): *«Технология и организация услуг
на предприятиях индустрии туризма»***

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2024

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н., Иванов В.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>К.п.н., доцент Киреева Ю.А.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б.1.О.10 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение. Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Сервис-дизайн».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

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

- Сертификацией. (Подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия организаций сферы сервиса и туризма. Добровольная сертификация услуг в сфере сервисами туризма);

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

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

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

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

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе в 1 семестре (очная форма обучения) и на 1 курсе в 1 и 2 семестрах (заочная форма обучения) и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов:

- контактная работа с преподавателем;
- лекции, в том числе вводная, традиционная, проблемные лекции, лекции-обсуждения.
- практические занятия в форме: семинаров, ситуационных задач, выполнения задач в рабочей тетради, работа с ГОСТ, групповой проект.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- проработка учебного материала;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка презентации проекта;



- ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com.;
- составление терминологического словаря.

Компетенция ОПК-3 начинает свое формирование с дисциплины «Сервис-дизайн» и продолжает свое формирование в дисциплинах «Стандартизация и управления качеством», «Технология и организация услуг в туризме», практике по формированию профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, защите выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

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

- Технология и организация услуг в туризме,
- Практика по формированию профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности,
- Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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

№ п/п	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
1	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
2	ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б.1.О.10 «Стандартизация и управление качеством» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение. Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Сервис-дизайн».

Требования к уровню подготовки студента, предшествующие дисциплины. К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Стандартизация и управление качеством», относятся знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения школьной программы по общеобразовательным предметам: математика, физика, обществознание. Изучение данной дисциплины базируется на знании основных положений дисциплин: «Ресурсосбережение», «Туристско-информационные центры», «Введение в технологию обслуживания».

Взаимосвязь с последующими дисциплинами. Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» является специальным учебным курсом, позволяющим помочь студенту получить необходимые первоначальные специальные знания о системе технического регулирования в Российской Федерации, особенностях стандартизации и сертификации в туристской индустрии и использовать их при освоении других учебных дисциплин:

Компетенция ОПК-3 начинает свое формирование с дисциплины «Сервис-дизайн» и продолжает свое формирование в дисциплинах «Стандартизация и управления качеством», «Технология и организация услуг в туризме», Практике по формированию профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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

- Технология и организация услуг в туризме,
- Практика по формированию профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности,
- Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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 4 зачетных единиц/ 144 акад. часов.
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	74	74
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	34	34
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36
	Семинары	36	36
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	70	70
3	Общая трудоемкость	144	144
	час		
	з.е.	4	4



Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	14	2	12
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4		4
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	4		4
1.3	Консультации	2		2
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2		2
2	Самостоятельная работа обучающихся	130	34	96
3	Общая трудоемкость	144	36	108
	час			
	з.е.	4	1	3



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				
1/1	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	2	Вводная	4	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством» <u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы (индивидуально)</u>			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
2/1		Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	2	Лекция-обсуждение					5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
3/1		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/1		Л: Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»	2	Лекция-обсуждение	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практических работ 3-4:			4	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				
5/1		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия»	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/1		Л: Тема 1.6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества.	2	Проблемная	2	Ситуационная задача.			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/1					2	Выполнение заданий в рабочей тетради.			4	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				
		ПР: Занятие 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»							Подготовка к практическим занятиям	
7/1		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO и использование их в туризме. ПР: Занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	2	Традиционная	3	Ситуационная задача. Выполнение и защита практических работ 5-7 <u>Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы (индивидуально)</u>			4	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			1	Тестирование				



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				
8/1	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта). ПР: Занятие 10. «Туристские услуги. Общие требования»	2	Традиционная	2	Работа с ГОСТ Р 50690-2017			4	Составление терминологического словаря
9/1		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг общественного питания ПР: Занятие 11. Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования	4	Проблемная	2	Работа с ГОСТ Р 56643-2022			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
10-12/1		Л: Тема 2.3. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. ПР: Занятие 12. Туризм и сопутствующие	6	Традиционная	2	Работа с ГОСТ Р 54601-2022			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим



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				
		услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.							занятиям	
13-14/1		Л: Тема.2.4. Управление предприятием общественного питания на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. ПР: Занятие 13. Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг.	4	Лекция-обсуждение	2	Работа с ГОСТ Р ИСО 13810-2016			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
15-16/1		Л: Тема 2.5. Сущность и организационные вопросы проведения сертификации услуг в сфере общественного питания. ПР: Занятие 14. Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала.	4	Лекция-обсуждение	2	Работа с ГОСТ Р 56597-2015 Решение ситуационных задач. <u>Контрольная точка 3 – выполнение и защита практических работ (индивидуально)</u>			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
17/1		ПР: Занятие 15. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».			1	Тестирование			5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
18/1		ПР: Занятие 16-18. «Разработка Политики в области качества для туристического предприятия»			7	Групповой проект <u>Контрольная точка №4- презентация (выполняется в группах)</u>			5	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				
										проекта
		Консультация					2	Ответы на вопросы		
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								
		итого	34		36		2		70	

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения				
			К	Ф	С	Ф	П
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				



		работ, семинаров, СРО	Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	1	Вводная	1	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством» <u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u>			8	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
1/1		Л: Тема 1.2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	1	Лекция-обсуждение					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				
2/2		Л: Тема 1.3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»						8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
3/2		Л: Тема 1.4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»	1					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				
4/2		Л: Тема 1.5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. ПР: Занятие 5. «Анализ реального сертификата соответствия»						8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/2		Л: Тема 1.6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества.	1					8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
5/2		Л: Тема 1.6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества.						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				
		ПР: Занятие 6. «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN» ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»							Подготовка к практическим занятиям	
6/2		Л: Тема 1.7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе. ПР: Занятие 8. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».						8	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию	
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			1	Тестирование Контрольная точка №2				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта). ПР: Занятие 10. «Туристские услуги. Общие требования»	1	Традиционная		Работа с ГОСТ Р 50690-2017			8	Составление терминологического словаря
2/2		Л: Тема 2.2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг общественного питания ПР: Занятие 11. Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования				Работа с ГОСТ Р 56643-2022			8	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
3-4/2		Л: Тема 2.3. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. ПР: Занятие 12. Туризм и сопутствующие			1	Работа с ГОСТ Р 54601-2022 Контрольная точка №3 – выполнение и защита			9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим



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				
		услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.				практической работы				занятиям
5/2		Л: Тема.2.4. Управление предприятием общественного питания на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. ПР: Занятие 13. Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг.	1			Работа с ГОСТ Р ИСО 13810-2016			9	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6-7/2		Л: Тема 2.5. Сущность и организационные вопросы проведения сертификации услуг в сфере общественного питания. ПР: Занятие 14. Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала. ПР: Занятия 15-17. «Разработка Политики в области качества для предприятий				Работа с ГОСТ Р 56597-2015			12	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				
8/2		общественного питания» ПР: Занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».				Тестирование			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта Контрольная точка 4 – презентация (индивидуально)
9/2					1				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				
									Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта	
		Консультация				2	Ответы на вопросы			
		Промежуточная аттестация - экзамен				2				
			6		4	2		130		



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

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

№ п/п	Тема	трудоемкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	Заоч.	
1	1. Введение. Система стандартизации и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества.	5	10	Основная литература 1. Мелкумов, Я. С. Социально-экономическая статистика : учебное пособие / Я.С. Мелкумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 186 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005424-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1891972
2	2. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов.	5	10	2. Панова, А. В. Статистика туризма : учебное пособие / А.В. Панова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 287 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1046178. - ISBN 978-5-16-015481-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/19135072 .
3	3. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества.	5	10	3. Морозов, М. А., Статистические исследования туристского рынка : учебник / М. А. Морозов, М. М. Морозов. — Москва : КноРус, 2022. — 193 с. — ISBN 978-5-406-09185-2. — URL: https://book.ru/book/943788 (дата обращения: 29.05.2024). — Текст : электронный.
4	4. Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России.	5	10	Дополнительная литература 1. Батракова, Л. Г. Социально-экономическая статистика : учебник / Л. Г. Батракова. - Москва : Логос, 2020. - 480 с. - ISBN 978-5-98704-657-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1213741
5	5. Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты.	5	10	2. Каурова О.В., Малолетко А.Н., Подсевалова Е.Н. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии. (Бакалавриат, Специалитет). Учебное пособие. — М.: КноРус, 2017. — 257 с. https://book.ru/books/919914
6	6. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества.	5	14	3. Сергеева, И. И. Статистика :
7	7. Международная и межгосударственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе.	5	10	



				<p>учебник / И.И. Сергеева, Т.А. Чекулина, С.А. Тимофеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0888-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1141798</p> <p>4. Статистика : учебник / В.В. Глинский, В.Г. Ионин, Л.К. Серга [и др.] ; под ред. В.Г. Ионина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 355 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25127. - ISBN 978-5-16-012070-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1930698</p>
8	1. Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта).	5	15	
9	2. Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области туризма и гостеприимства.	5	10	
10	3. Классификация гостиниц и других средств размещения. Сущность и организационные вопросы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр.	8	10	
11	4. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания.	8	10	
12	5. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	9	11	

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

№ п/п	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	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
2	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Все разделы	критерии и методы оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов	оценивать качество туристских услуг и процессов обслуживания туристов	навыками оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов
3	ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Все разделы	Международные и национальные стандарты и нормы оказания туристских услуг и организации обслуживания туристов	Применять международные и национальные стандарты при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов	Навыками применения международных и национальных стандартов при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов

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
Знает критерии и методы оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов Умеет оценивать качество туристских услуг и процессов обслуживания туристов Владеет навыками оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов	Отчет по практической работе Выполнение контрольного задания Тестирование Выполнение и защита проекта	Студент знает критерии и методы оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов Студент умеет оценивать качество туристских услуг и процессов обслуживания туристов Студент владеет навыками оценки качества туристских услуг и процессов обслуживания туристов	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

<p>Знает международные и национальные стандарты и нормы оказания туристских услуг и организации обслуживания туристов Умеет применять международные и национальные стандарты при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов Владеет навыками применения международных и национальных стандартов при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов</p>	<p>Отчет по практической работе Выполнение контрольного задания Тестирование Выполнение и защита проекта</p>	<p>Студент знает международные и национальные стандарты и нормы оказания туристских услуг и организации обслуживания туристов Студент умеет применять международные и национальные стандарты при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов Студент владеет навыками применения международных и национальных стандартов при оказании туристских услуг и организации процессов обслуживания туристов</p>	<p>Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>
--	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

Средство оценивания – отчет по практической работе

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе, отчете по практической работе

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

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

«3»	<p>после нескольких наводящих вопросов;</p> <ul style="list-style-type: none"> – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<p>демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 отчета по практической работе

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

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 – выполнение контрольного задания

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении контрольного задания

Предел длительности контроля	60 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в контрольном задании; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для выполнения контрольного задания; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе выполнения задания документы



	соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное выполнение задания от других решений
Показатели оценки	маж 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в задании;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное выполнение заданий от других решений

Средство оценивания – группового проекта

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

Критерии оценки		Баллы
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
Защита проекта	Содержание доклада	0-1
	Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия)	0-1
	Презентация	0-1
ИТОГО		0-10

«5» - 9-10 баллов; «4» - 7-8 баллов; «3» - 5-6 баллов; «2» - менее 5 баллов.

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

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание	– Обучающийся показывает

<p>«5»</p>	<p>материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</p>	<p>всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
<p>«4»</p>	<p>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	<p>– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
	<p>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</p>	<p>– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</p>

«3»	<ul style="list-style-type: none"> – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании 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 	<ul style="list-style-type: none"> – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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

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

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

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	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Выполнение и защита практической работы по теме: «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество». Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 3-4 неделя семестра Контрольная точка 1
		Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 7-8 неделя семестра Контрольная точка 2
		Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов
		Тестирование по разделу 1	Выбрать правильный ответ теста.
	2. Системы управления качеством	Выполнение и защита практических работ по темам: Работа с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования » ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов
		Выполнение и защита практических работ по темам: ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.	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 3
		Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества в ресторанном сервисе» (групповой проект).	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист.



		<p>Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов.</p> <p>Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования.</p> <p>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.).</p> <p>Заключение: основные результаты 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 - Контрольная точка 4.</p>
	Занятие 18. Тестирование по разделу 2	Выбрать правильный ответ теста.

Перечень оценочных средств для текущего контроля (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
- 54. Классификация предприятий общественного питания.

1. Задания закрытого типа

1. На формирование Политики в области качества влияют:

- Ситуация на рынке и НТП
- Достижения конкурентов
- Положение внутри предприятия
- Рекомендации ИСО

2. К характеристикам, отличающим услугу от товара относятся:

- Неуловимость, неосвязаемость
- Неразрывность производства и потребления услуги
- Независимость и неожиданность
- Неоднородность и неспособность хранению

3. SWOT анализ не учитывает

- Сильные стороны
- Слабые стороны
- Оригинальность
- Угрозы

4. Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это:

- Политика в области качества
- Стандартизация
- Менеджмент качества
- Бенчмаркинг

5. Петля (спираль) качества - это

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

6. Система качества – это:

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



7. Качество (по ИСО 9000:2015) – это:

- Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
- Качество продукции.
- Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
- Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям

8. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

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

9. В основе TQM лежат принципы:

- Жесткая ориентация на потребителя.
- Маркетинг по изучению качества.
- Высокий менеджмент качества.
- Организация производства для обеспечения надлежащего качества.

10. Составные части менеджмента качества

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

11. Услуга - это:

- Мероприятие по оценке качества продукции
- Приобретение товара
- Результат взаимодействия двух сторон
- Процесс обмена информацией с покупателем

12. Планирование качества – это:

- Определение производственных процессов, сроков реализации и необходимых ресурсов для достижения качества продукции
- Определение характеристик качества нового изделия
- Планирование производства бездефектной продукции.
- Процесс изучения потребительского спроса

13. Качество фирмы - это:

- Статистика + приемочный контроль.
- Аудит потребителя + сертификация продукции.
- Тотальное обучение системе качества.



Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

14. Причинно-следственная диаграмма, используемая для измерения, оценивания, контроля и улучшения качества – это

- Диаграмма Исикавы
- Диаграмма Парето
- Диаграмма разброса
- Гистограмма

15. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

- Сплошной контроль.
- Статистические методы.
- Сплошные методы контроля.
- Работа по рекламациям потребителей.

1. Задания открытого типа

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

1. Нормативный технический документ, устанавливающий нормы, правила, требования к объекту стандартизации называют _____.
2. Процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту) – это _____.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции называют _____.
4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это _____.
5. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить _____ характер.
6. Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответствия.
7. Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется _____.
Процессом
8. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ _____.



9. К международным стандартам туризма относят _____.
ИСО
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 определяет требования к _____.
11. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом _____.
12. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров – это...
Сертификат
13. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется _____ соответствия.
14. _____ - это международная организация, сфера деятельности которой охватывает стандартизацию во всех областях, за исключением электроники и электротехники.
15. Степень соответствия присущих характеристик требованиям – это _____.
16. Может ли предприятие туризма установить свой стандарт предприятия?
17. Требования стандартов предприятия туризма подлежат обязательному соблюдению _____.
18. Государственное управление стандартизации в сфере туризма в РФ осуществляется:
19. Знак соответствия подтверждает то, что продукция _____.
20. *Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество – это _____.*
21. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки _____.
22. Распространяется ли стандартизация в сфере туризма на термины и определения в туризме?
23. Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации называют _____.
24. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания называют:

Задание открытого типа на установление соответствия



В заданиях 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.

25. Установите соответствие между методами стандартизации и их описанием:

<i>Методы стандартизации</i>	<i>Описание метода</i>
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.
В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемого параметра.

26. Установите соответствие между терминами и определениями:

<i>Термин</i>	<i>Правила</i>
А) Гостиница	1) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг
Б) Потребитель	2) организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
В) Исполнитель	3) гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для



	личных (бытовых) нужд;
Г) Кафе	4) отель высокого класса обслуживания, представляющий своим постояльцам все возможные услуги с ограниченным доступом на территорию третьих лиц, для посещения которого может требоваться наличие специальной членской карты.
Д) Отель-клуб	5) предприятие общественного питания и отдыха, похожее на небольшой ресторан, но с ограниченным по сравнению с рестораном ассортиментом продукции, также, возможно, — с самообслуживанием.

27. Установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации:

Стандарты	Категория
А) Международные стандарты	1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.
Б) Межгосударственные стандарты	2) стандарты бывшего СНГ, которые применяются на территории стран СНГ.
В) Национальные стандарты	3) документы, устанавливающие нормы, правила, требования, параметры, термины, понятия и обозначения на виды продукции, необходимые для обеспечения качества продукции в конкретной отрасли.
Г) Отраслевые стандарты	4) разрабатываются на территории данной страны
	5) разрабатываются и утверждаются какой-либо организацией по стандартизации и которые действуют в любой стране мира.

28. 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) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.

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) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).


29. Установите соответствие между наименованием международных стандартов и их обозначением:

Наименование стандарта	Международные стандарты
А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	1) ISO 9004
Б) «Системы менеджмента качества. Требования»	2) ISO 9001
В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»	3) ISO 9000
Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4) ISO 9002
	5) ISO 19011

30. Установите соответствие между цифровыми обозначениями международных стандартов и их названиями:

А	Управление качеством	1	14000
Б	Экологический менеджмент	2	26000
В	Социальная ответственность	3	50001
Г	Энергетический менеджмент	4	9000

31. Установите соответствие между знаками и их названиями:

А		1	Знак обращения на рынке Российской Федерации
---	---	---	--

Б		2	Знак соответствия при обязательной сертификации в Российской Федерации
В		3	Знак соответствия техническим регламентам Таможенного Союза ЕврАзЭС
Г		4	Знак соответствия требованиям директив стран Европейского Союза

32. Установите соответствие между названиями участников системы сертификации и функциями, которые они выполняют:

А	Центральный орган по сертификации	1	Выдает заключения о возможности распространения результатов испытаний, сертификатов соответствия
Б	Совет по сертификации	2	Организует и проводит проверку условий производства сертифицируемой продукции
В	Орган по сертификации	3	Управляет системой, организует работу и устанавливает общие правила проведения сертификации в системе
Г	Испытательный центр	4	Разрабатывает предложения по формированию единой политики сертификации в рамках системы

33. Установите соответствие между понятиями и определениями видов стандартов:

А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству, упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, правила утилизации
Б	Стандарт общих технических условий	2	Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами
В	Стандарты на работы (процесс)	3	Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)
Г	Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	4	нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов



		работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)
--	--	--

34. Установите соответствие между термином и методом стандартизации:

А	Органолептический метод	1	Метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчёта числа определённых событий, предметов или затрат
Б	Регистрационный метод	2	Метод, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств
В	Расчётный метод	3	Метод, отражающий использование теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества продукции от её параметров.
Г	Измерительный метод	4	Метод, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств и контроля

35. Установите соответствие законов и их характеристик:

А	«О защите прав потребителей»	1	Предусматривает государственное управление единством измерений, учреждает метрологические службы, государственный метрологический контроль и надзор, порядок поверки средств измерений, их сертификацию
Б	«О стандартизации»	2	закон РФ направленный на создание механизма обеспечения защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, обороны и национальной безопасности страны.
В	«О техническом регулировании»	3	Устанавливает организацию работ по стандартизации, виды стандартов, требования к их содержанию и построению, а также государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов и ответственность за нарушение закона
Г	«Об обеспечении единства измерений»	4	Требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал обязательным требованиям стандартов и условиям договора

36. Установите соответствие гостиничных предприятий по типам:

<i>Тип гостиничного</i>	<i>Пояснение</i>
-------------------------	------------------



<i>предприятия</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) Аппарт-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) Отель-клуб	5) гостиничное предприятие, характерной особенностью которого является малая вместимость. Отличается упрощенным стандартом обслуживания. Общественные помещения для встреч и пребывания гостей обычно отсутствуют. В структуре обязательно наличие ресторана, бара, а в последнее время и столовой.

37. 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 со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства и, кроме того, комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности.
В) Отель-курорт	3) гостиничное предприятие, которое иногда называют дизайнерский отель. Обычно располагаются в исторических зданиях и имеют небольшое количество номеров. В подобных отелях останавливаются не потому, что там максимально удобно или комфортно, а прежде



	всего, потому что там модно и престижно. Эти отели ориентированы на людей с высоким уровнем дохода.
Г) Мотель	4) Гостиничное предприятие, популярное среди студентов и молодежи. Как правило, это спальное место в общем номере без дополнительных удобств и услуг. В номере могут жить несколько посторонних людей. Так как этот тип отеля ориентируются на материально стесненную молодежь, они очень востребованы из-за дешевизны.
Д) Хостел	5) Место размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагают отели. В основном это простые одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки — в пригороде у автомагистралей. Это малые или средние по вместимости предприятия (до 400 мест). Характерно среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала.

38. Установите соответствие гостиничных предприятий по типам:

<i>Тип гостиничного предприятия</i>	<i>Пояснение</i>
А) Санаторий	1) гостиничное предприятие, предоставляющее комплекс оздоровительных и релаксирующих услуг высокого уровня. В отеле ведется строгий надзор за гостями и выполнением предписанных программ. Благодаря использованию программ, гости приводят в порядок свое физическое и душевное состояние.
Б) SPA отель	2) лечебно-профилактическое гостиничное предприятие, которое предоставляет медицинское лечение и оказывает санаторно-курортное лечение (СКЛ). Делятся на два профиля: для лечения однородных заболеваний и с двумя или более специализированными отделениями. Имеют: собственное медицинское оборудование и квалифицированный медицинский персонал. Акцент на лечение, а не на проживание.
В) Кемпинг	3) Крупная плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно. Туристам предлагаются комфортабельные номера и ассортимент услуг для активного отдыха — бассейн, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, залы для конгрессов и конференций, библиотека, разнообразное информационное обеспечение (телефон, факс, компьютер и т.п.).
Г) Флотель	4) Лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля. Туристам предоставляются места для ночлега, часто в палатках или летних домиках, оборудованных кухнями для индивидуального приготовления пищи и некоторыми элементарными удобствами.
Д) Бунгало	5) Гостиничное предприятие, представляющее собой небольшой одноэтажный дом дачного типа. Для дома в этом стиле характерно

большое крыльцо и совместный задний двор. Это дом для всей семьи. Подходит для тех туристов, которые ценят простоту и экологичность.

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

<i>Звездность</i>	<i>Категория</i>
А) 1-звездочные гостиницы	1) Гостиницы довольствующиеся местом для сна и завтраком. Их обстановка достаточно скромна, но количество удобств больше (душ, телевизор с платным пультом). Возможен завтрак и свободное перемещение ночью.
Б) 2-звездочные 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-звездочные 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-звездочные 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-звездочные 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.

40. 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	2) Короны

Испании. 1 категория – самая высокая (4,5 звезд), 2 категория – средняя (3 звезды), 3 категория – нижняя (2 звезды).	
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

Примерный перечень тем групповых проектов

1. Разработка политики в области качества на примере турагентства «Горячие туры»
2. Разработка политики в области качества на примере турагентства Club Travels (турагентство Клуб путешествий)
3. Разработка политики в области качества на примере турагентства "Клуб путешествий"
4. Разработка политики в области качества на примере турагентства «Открытый Мир»
6. Разработка политики в области качества на примере турагентства «Рианна»
7. Разработка политики в области качества на примере турагентства "Вояж Престиж"
8. Разработка политики в области качества на примере Апарта-отеля.
9. Разработка политики в области качества на примере Отеля.
10. Разработка политики в области качества на примере Пансиона.

Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы (к зачету)

1. Качество услуги и критерии его оценки.
2. Качество жизни и критерии его оценки.
3. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
4. Памятка туриста.
5. Закон «О техническом регулировании»
6. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
7. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
9. О Концепции развития национальной системы стандартизации
10. О порядке разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены правил стандартизации
11. О Правилах функционирования системы добровольной сертификации услуг
12. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами
13. Основные недостатки национальных стандартов в области туризма
14. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
15. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (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

Примерная тематика контрольных вопросов 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.

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Практическое занятие - это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а также 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 для подготовки к практическому занятию.

Тематика практических занятий для очной формы обучения

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

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

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



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

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

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

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

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие 4. Изучение технического законодательства (рабочая тетрадь)

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Материалы для выполнения работы:

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

Контрольные вопросы:

1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
2. Основные источники технического права в России.
3. Цели принятия технических регламентов.
4. В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?
5. Назвать виды технических регламентов.
6. Что могут содержать технические регламенты?
7. Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
8. В каком случае и кто может отменить технический регламент?



9. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
10. Укажите цели стандартизации
11. Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
12. Перечислите документы в области стандартизации.
13. Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
14. Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
15. Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
16. Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
17. Для чего необходимо подтверждать соответствие?
18. Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
19. Назовите объекты добровольной сертификации.
20. Что такое «знак обращения на рынке»?
21. Объекты обязательной сертификации.
22. В каком случае проводится декларирование соответствия?

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

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

Контрольные вопросы:

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

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

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

Контрольные вопросы:

1. Каково назначение товарного штрих-кода?
2. Какая информация содержится в товарном штрих-коде?
3. Какую информацию получает рядовой потребитель из товарного штрих-кода?
4. Сколько рядов содержит товарный штрих-код EAN-13?
5. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для покупателя?
6. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для сканера?
7. Что в штрих-кодах стандартизовано?



8. Можно ли отнести штриховое кодирование к разновидности информационных технологий?
9. В чем заключается суть проверки подлинности штрих-кода EAN-13?
12. Скольким штрихам и пробелам соответствует один разряд в товарном штрих-коде?

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

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

Контрольные вопросы:

1. Какие МЗ должны обязательно присутствовать на мониторе ПК?
2. Какие МЗ на изучаемом мониторе информируют пользователя о безопасности ПК?
3. Какие МЗ на заданном мониторе информируют пользователя о странах-экспортерах данного монитора?
4. Сколько сертификатов соответствия должен иметь ПК с выходом в Интернет?
5. Сколько СС должен иметь ПК без подключения к телефонной сети?

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

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

Контрольные вопросы:

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

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

Блок 2. Системы управления качеством

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

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

Контрольные вопросы:

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

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

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

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

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного

процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Мелкумов, Я. С. Социально-экономическая статистика : учебное пособие / Я.С. Мелкумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 186 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005424-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1891972>
2. Панова, А. В. Статистика туризма : учебное пособие / А.В. Панова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 287 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1046178. - ISBN 978-5-16-015481-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/19135072>.
3. Морозов, М. А., Статистические исследования туристского рынка : учебник / М. А. Морозов, М. М. Морозов. — Москва : КноРус, 2022. — 193 с. — ISBN 978-5-406-09185-2. — URL: <https://book.ru/book/943788> (дата обращения: 29.05.2024). — Текст : электронный.

8.2. Дополнительная литература

5. Батракова, Л. Г. Социально-экономическая статистика : учебник / Л. Г. Батракова. - Москва : Логос, 2020. - 480 с. - ISBN 978-5-98704-657-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1213741>
6. Каурова О.В., Малолетко А.Н., Подсевалова Е.Н. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии. (Бакалавриат, Специалитет). Учебное пособие. — М.: КноРус, 2017. — 257 с. <https://book.ru/books/919914>
7. Сергеева, И. И. Статистика : учебник / И.И. Сергеева, Т.А. Чекулина, С.А. Тимофеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0888-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141798>
8. Статистика : учебник / В.В. Глинский, В.Г. Ионин, Л.К. Серга [и др.] ; под ред. В.Г. Ионина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 355 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25127. - ISBN 978-5-16-012070-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1930698>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>
2. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии
Режим доступа: <http://ratanews.ru/>
3. Научный журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» Режим доступа: <https://stcc.rgutspubl.org/index.php/1>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Веб – браузер.
4. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации»), режим доступа: <https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>



5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM . Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>
7. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
8. справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
9. Профессиональная база данных: QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 <http://quality.eup.ru/>
10. Информационно-справочная система: Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Стандарты и регламенты. <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts>
11. Информационно-справочная система: Менеджмент качества <http://www.kpms.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. При проведении лекций планируется использование традиционных форм изложения материала в виде академических лекций, а также в форме проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности. Лекционные занятия проводятся в форме вводной лекции, лекции-обсуждения, традиционной, проблемной.

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

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

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области туризма. Практические занятия проводятся в форме выполнения и защиты

практических работ, семинара-обсуждения, работы с ГОСТами, представления презентаций групповых проектов. Практические занятия проводятся в форме семинара с целью углубленной проработки терминов, ситуационных задач, выполнения заданий в рабочей тетради, работы с ГОСТ, выполнения и защиты практических работ.

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

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

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- проработка учебного материала;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка презентации проекта;
- ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com;
- составление терминологического словаря.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
Занятия лекционного типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет



Занятия семинарского типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Интерактивный компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Научно-техническая библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 55 из 49

программой.