

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра бухгалтерского учета и налогообложения



Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины:	Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг
По направлению подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки:	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:
к.э.н., доц. Н.Г. Кулягина

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины.....	
2. Место дисциплины в структуре ОПОП.....	
3. Требования к результатам освоения дисциплины.....	
4. Структура и содержание дисциплины.....	
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций.....	
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам).....	
4.3 Планы практических и семинарских занятий.....	
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине.....	
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг» сформировать у будущего бакалавра по направлению «Гостиничное дело» комплекс знаний, умений и навыков, направленных на:

- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (**ОПК-3**);
- способность обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания (**ПК-2**);
- способность обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса (**ПК-7**);
- способность организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения (**ПК-8**).

Задачами преподавания дисциплины являются:

- оценка качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (**ОПК-3.1**);
- обеспечение, требуемого отечественными и международными стандартами, качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСПП, ГОСТ, интегрированные системы) (**ОПК-3.2**);
- осуществление координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (**ПК-2.1**);
- определение формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и

общественного питания (**ПК-2.2**);

- выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (**ПК-2.3**);

- разработка внутренних стандартов и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности (**ПК-7.1**);

- внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы (**ПК-7.2**);

- организация работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности (**ПК-7.3**);

- организация работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения (**ПК-8.1**);

- разработка внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения (**ПК-8.2**);

- обеспечение контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения (**ПК-8.3**).

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

- основные подходы и методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил (**ОПК-3.1 3.6**);

- международные стандарты в сфере гостеприимства по требованиям контроля качества оказываемых услуг (**ОПК-3.2 3.9**);

- внутренние стандарты департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (**ПК-2.1 3.3**);

- отраслевые стандарты сервиса в гостиницах и иных средствах размещения (**ПК-7.1 3.1**);

- способы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности (**ПК-7.2 3.2**);

- методы и приемы организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения (**ПК-8.1 3.1**);

- основные приемы и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения (**ПК-8.3 3.2**);

Уметь:

- осуществлять координацию департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с внутренними стандартами (**ПК-2.1 У.1**);

- применять методы контроля качества в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства (**ПК-2.2 У.4**);

- выявлять проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (**ПК-2.3 У.7**);

- разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания согласно отраслевым стандартам сервиса (**ПК-7.1 У.1**);

- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания для подразделений средств размещения (**ПК-8.2 У.1**);

Владеть:

- навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил (**ОПК-3.1 В.3**);

- навыками обеспечения качественных услуг в сфере гостеприимства в

соответствии с международными стандартами **(ОПК-3.2 В.4);**

- навыками оценки качества оказываемых услуг в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства **(ПК-2.2 В.2);**

- навыками решения проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания **(ПК-2.3 В.5);**

- навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности **(ПК-7.2 В.1);**

- навыками прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации **(ПК-7.3 В.2);**

- навыками применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для подразделений средств размещения **(ПК-8.2 В.2);**

- навыками применения подходов и методов контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения **(ПК-8.3 В.3).**

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг» является частью дисциплин, образуемых участниками образовательных отношений учебного плана подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Данная дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины

Сервисная деятельность

Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг

Обеспечиваемые учебные дисциплины

**«Экономика гостиничного предприятия»
«Гостиничный менеджмент»**

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг» участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Гостиничное дело»:

ОПК-3. СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ ТРЕБУЕМОЕ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ИЗБРАННОЙ СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПК-2. СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКУ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ГОСТИНИЦ И ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ.

ПК-7. СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ ФОРМИРОВАНИЕ И ВНЕДРЕНИЕ КОРПОРАТИВНЫХ СТАНДАРТОВ И РЕГЛАМЕНТОВ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ, СООТВЕСТВИЯ ОТРАСЛЕВЫМ СТАНДАРТАМ СЕРВИСА

ПК-8. СПОСОБЕН ОРГАНИЗОВАТЬ РАБОТУ ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ СООТВЕСТВИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ СИСТЕМЕ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

После освоения дисциплины студент должен получить образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций, представленные в нижеприведенной таблице

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ОПК-3	

<p>ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>	<p>ОПК-3.1 3.6 Знает основные подходы и методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил</p> <p>ОПК-3.1 В.3 Владеет навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил</p>
<p>ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСПП, ГОСТ, интегрированные системы).</p>	<p>ОПК-3.2 3.9 Знает международные стандарты в сфере гостеприимства по требованиям контроля качества оказываемых услуг</p> <p>ОПК-3.2 В.4 Владеет навыками обеспечения качественных услуг в сфере гостеприимства в соответствии с международными стандартами.</p>
<p>Компетенция ПК-2</p>	
<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ПК-2.1 3.3 Знает внутренние стандарты департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-2.1 У.1 Умеет осуществлять координацию департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с внутренними стандартами</p>
<p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ПК-2.2. У.4. Уметь применять методы контроля качества в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-2.2. В.2. Владеть навыками оценки качества оказываемых услуг в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства.</p>
<p>ПК-2.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-2.3 У.7 Уметь выявлять проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-2.3 В.5 Владеть навыками решения проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Компетенция ПК-7</p>	
<p>ПК-7.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p>	<p>ПК-7.1. 3.1. Знает отраслевые стандарты сервиса в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>ПК-7.1. У.1. Умеет разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания согласно отраслевым стандартам сервиса.</p>

<p>ПК-7.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p>	<p>ПК-7.2 3.2 Знает способы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности</p> <p>ПК-7.2 В.1 Владеет навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности.</p>
<p>ПК-7.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	<p>ПК-7.3 В.2 Владеет навыками прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации</p>
<p>Компетенция ПК-8</p>	
<p>ПК-8.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.</p>	<p>ПК-8.1 3.1 Знает методы и приемы организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.</p>
<p>ПК-8.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения.</p>	<p>ПК-8.2 У.1 Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания для подразделений средств размещения.</p> <p>ПК-8.2 В.2 Владеет навыками применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для подразделений средств размещения.</p>
<p>ПК-8.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения.</p>	<p>ПК-8.3 3.2 Знает основные подходы и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>ПК-8.3 В.3 Владеет навыками применения подходов и методов контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения.</p>

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка

Общая трудоемкость дисциплины по очному обучению составляет 4 зачетные единицы (144 академических часов).

Модульная разбивка учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг»					
Направление <u>«Гостиничное дело»</u>					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоят. работа. Очное/ Заочное	Всего часов Очное/ Заочное	Индикаторы компетенций
	Лекции Очное/ Заочное	Практ. Очное/ Заочно			
Модуль 1: Теоретико-методологические основы стандартизации и сертификации в РФ в сфере услуг					
Тема 1: Сущность стандартизации и сертификации.	2/1	2/1	6/12	10/14	ОПК-3.1 ОПК-3.2 (3-6,3-9,В-3,В-4); ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 (3-3,У-1,У-4,У-7,В-2,В-5); ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 (3-1,3-2,У-1,В-1,В-2); ПК-8(3-1,3-2,У-1,В-2,В-3)
Тема 2: Стандартизация и сертификация как формы государственного регулирования в сфере социально-культурного сервиса и гостеприимства	2/1	2/1	6/12	10/14	
Тема 3: Состояние и современные проблемы стандартизации в РФ. Основные исторические этапы стандартизации в РФ.	2/1	2/1	6/12	10/14	
Тема 4: Международные стандарты качества услуг: классификации и отечественный опыт использования.	4/1	4/1	6/12	14/14	
Тема № 5: Актуальность и роль сертификации в сфере сервиса и гостеприимства	2/0	2/0	6/12	10/12	
Итого по модулю № 1:	12/4	12/4	30/60	54/68	
Модуль 2: Этапы проведения сертификации в сфере сервиса и гостеприимства. Основные стандарты в сфере гостеприимства. Оценка качества оказания услуг на предприятиях гостиничного хозяйства					
Тема № 6. Обязательная и добровольная сертификация. Этапы проведения сертификации.	2/1	2/1	6/10	10/12	ОПК-3.1 ОПК-3.2 (3-6,3-9,В-3,В-4);

Тема № 7. Порядок проведения работ по сертификации в системе сертификации ГОСТ Р. Результаты проведения сертификации и их оформление.	4/1	4/1	6/10	14/12	ОПК-3.1 ОПК-3.2 (З-3,У-1,У-4,У-7,В-2,В-5); ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 (З-1,З-2,У-1,В-1,В-2); ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 (З-1,З-2,У-1,В-2,В-3)
Тема № 8. Мировая практика классификации гостиниц и средств размещения. Оценка качества средств размещения в экономически развитых	4/0	4/1	8/10	16/11	
Тема № 9. Мировая практика стандартизации.	4/0	4/0	8/10	16/10	
Тема № 10. Основные стандарты в сфере сервиса и гостеприимства в РФ.	4/0	4/1	8/12	16/13	
Итого по модулю № 2	18/2	18/4	36/52	72/58	
Подготовка к экзамену			18/18	18/18	
ИТОГО	30/6	30/8	84/130	144/144	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Первый модуль раскрывает общие положения процессов стандартизации, сертификации и контроля качества услуг в сфере сервиса и гостеприимства, а также порядок и регламент применения внутренних стандартов.

В результате этого модуля студент должен:

Знать:

- основные подходы и методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил (**ОПК-3.1 3.6**);
- международные стандарты в сфере гостеприимства по требованиям контроля качества оказываемых услуг (**ОПК-3.2 3.9**);
- внутренние стандарты департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (**ПК-2.1 3.3**);
- отраслевые стандарты сервиса в гостиницах и иных средствах размещения (**ПК-7.1 3.1**);

- способы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности (ПК-7.2 З.2);

- методы и приемы организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения (ПК-8.1 З.1);

- основные приемы и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения (ПК-8.3 З.2);

Уметь:

- осуществлять координацию департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с внутренними стандартами (ПК-2.1 У.1);

- применять методы контроля качества в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства (ПК-2.2 У.4);

- выявлять проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2.3 У.7);

- разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания согласно отраслевым стандартам сервиса (ПК-7.1 У.1);

- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания для подразделений средств размещения (ПК-8.2 У.1)

Владеть:

- навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил (ОПК-3.1 В.3);

- навыками обеспечения качественных услуг в сфере гостеприимства в соответствии с международными стандартами (ОПК-3.2 В.4);

- навыками оценки качества оказываемых услуг в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства (**ПК-2.2 В.2**);
- навыками решения проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (**ПК-2.3 В.5**);
- навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности (**ПК-7.2 В.1**);
- навыками прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации (**ПК-7.3 В.2**);
- навыками применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для подразделений средств размещения (**ПК-8.2 В.2**);
- навыками применения подходов и методов контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения (**ПК-8.3 В.3**).

После прохождения первого модуля знания, умения и навыки проверяются посредством выступления на семинаре и написанием реферата.

Во втором модуле подробно изучаются виды сертификации работ и услуг, а также обращено внимание на международный опыт сертификации и стандартизации в сфере сервиса, на оценку контроля качества оказываемых услуг, оказываемых в сфере гостеприимства.

В результате этого модуля студент должен:

Знать:

- основные подходы и методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил (**ОПК-3.1 3.6**);
- международные стандарты в сфере гостеприимства по требованиям контроля качества оказываемых услуг (**ОПК-3.2 3.9**);

- внутренние стандарты департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (**ПК-2.1 З.3**);

- отраслевые стандарты сервиса в гостиницах и иных средствах размещения (**ПК-7.1 З.1**);

- способы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности (**ПК-7.2 З.2**);

- методы и приемы организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения (**ПК-8.1 З.1**);

- основные приемы и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения (**ПК-8.3 З.2**);

Уметь:

- осуществлять координацию департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с внутренними стандартами (**ПК-2.1 У.1**);

- применять методы контроля качества в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства (**ПК-2.2 У.4**);

- выявлять проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания (**ПК-2.3 У.7**);

- разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания согласно отраслевым стандартам сервиса (**ПК-7.1 У.1**);

- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания для подразделений средств размещения (**ПК-8.2 У.1**)

Владеть:

- навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил **(ОПК-3.1 В.3);**
- навыками обеспечения качественных услуг в сфере гостеприимства в соответствии с международными стандартами **(ОПК-3.2 В.4);**
- навыками оценки качества оказываемых услуг в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства **(ПК-2.2 В.2);**
- навыками решения проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания **(ПК-2.3 В.5);**
- навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности **(ПК-7.2 В.1);**
- навыками прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации **(ПК-7.3 В.2);**
- навыками применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для подразделений средств размещения **(ПК-8.2 В.2);**
- навыками применения подходов и методов контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения **(ПК-8.3 В.3).**

После прохождения второго модуля знания, умения и навыки проверяются посредством выступления на семинаре, написанием реферата, проведением деловой игры, экзаменом.

4.1 Содержание дисциплины по темам (разделам)

Модуль 1: Теоретико-методологические основы стандартизации и сертификации в РФ в сфере услуг

Тема № 1. Сущность стандартизации и сертификации.

Сущность и предназначение стандартизации.

Сущность и предназначение сертификации. Специфика стандартизации и сертификации услуг (работ).

Тема № 2. Стандартизация и сертификация как формы государственного регулирования услуг в сфере социально-культурного сервиса и гостеприимства.

Использование норм ФЗ «О техническом регулировании», «О стандартизации в РФ» для проведения стандартизации и сертификации в сфере услуг. Формулировка стандартизации. Область и объект стандартизации, органы, проводящие стандартизацию. Виды и уровни стандартов.

Органы, осуществляющие стандартизацию. Общая процедура сертификации. Специфика прохождения сертификации предприятиями, реализующими услуги.

Тема № 3. Состояние и современные проблемы стандартизации в РФ. Основные исторические этапы стандартизации в РФ.

История становления стандартизации в РФ. Первые стандарты в сфере услуг. Современный исторический этап стандартизации в РФ. Современные проблемы в области стандартизации в сфере услуг.

Государственное управление процессом стандартизации в РФ. Функции Госстандарта РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Профессиональная подготовка и переподготовка кадров в области

стандартизации.

Обязательные и рекомендательные требования к услугам в сфере сервиса, и их формулировка в стандартах в сфере гостеприимства.

Тема № 4. Международные стандарты качества услуг: классификации и отечественный опыт использования.

Международный, региональный и национальный уровни стандартизации: их роль и основные функции.

Международная стандарты группы ИСО. Различные группы стандартов ИСО, стандарты качества товаров и услуг международного уровня. Примеры международных стандартов: европейский гостиничный стандарт (EUHS), европейский стандарт кафе (EUCS), европейский ресторанный стандарт (EURS) и другие.

Официальное внедрение стандартов ИСО в национальную систему стандартов. Актуальность применения международных (региональных) стандартов в отечественную практику, специфика их применения в сфере гостеприимства, способы их применения.

Тема № 5. Актуальность и роль сертификации в сфере сервиса и гостеприимства.

Роль положительных результатов сертификационных работ в решении маркетинговых задач предприятия сервиса. Сертификация как действенный инструмент государственного регулирования в сфере услуг.

Современные проблемы и перспективы сертификации в сфере услуг.

Модуль № 2. Этапы проведения сертификации в сфере сервиса и гостеприимства. Основные стандарты в сфере гостеприимства. Оценка качества оказания услуг на предприятиях гостиничного хозяйства

Тема № 6. Обязательная и добровольная сертификация. Этапы проведения сертификации.

Виды сертификации услуг. Круг субъектов хозяйствования, подлежащих обязательной сертификации или лицензированию.

Этапы проведения сертификации. Специфика в проведении этапа «испытание работ (услуг)».

Тема № 7. Порядок проведения работ по сертификации в системе сертификации ГОСТ Р. Результаты проведения сертификации и их оформление.

Специфика проведения сертификации товаров и услуг (работ).

Право на проведение работ по сертификации. Права и обязанности сторон при проведении сертификации. Сертификат соответствия. Декларация соответствия. Лицензия на знаки обслуживания.

Тема № 8. Мировая практика классификации гостиниц и средств размещения. Оценка качества обслуживания в гостиницах и средствах размещения в экономически развитых странах.

Роль всемирной туристской организации системы ООН (ЮНВТО), в проведении работ по унификации требований, предъявляемым к гостиницам и иным средствам размещения.

Проблема многообразия средств размещения и использование различных подходов к классификации средств размещения, соответственно, и различных терминов категоризации в разных странах.

Основные классификации средств размещения на примере экономически развитых и активных в сфере гостеприимства стран: по размеру, по предназначению, по типу гостиничного продукта, по ценам, по целевым рынкам, по условиям использования, по форме собственности и т. д.

Типовая классификация средств размещения ВТО в зависимости от уровня предоставления гостиничных услуг.

Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных

региональными комиссиями.

Статические (технические) характеристики и «динамические» факторы влияющие на оценку качества услуг средств размещения, а также смешанные подходы при определении категории средств размещения.

Тема № 9. Мировая практика стандартизации.

Международные стандарты ИСО. Группы стандартов ИСО, ХАССП.

Стандарты по оценке качества товаров (работ, услуг) ИСО.

Историческая справка возникновения международных стандартов.

Тема № 10. Основные стандарты в сфере сервиса и гостеприимства в РФ.

Роль, цели, принципы, объекты стандартизации. Национальный орган по стандартизации. Национальная система стандартизации. Состав нормативных документов.

Отдельные стандарты, регламентирующую деятельность в сфере гостеприимства и в сфере туризма. Положение о классификации гостиниц, ГОСТ РФ "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания". ГОСТ Р «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения». ГОСТ Р «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности». «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». ГОСТ Р «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Совершенствование системы стандартизации в соответствии с принятой Концепцией развития национальной системы стандартизации.

4. 2 Планы практических и семинарских занятий

Модуль 1: Теоретико-методологические основы стандартизации и сертификации в РФ в сфере услуг

Тема № 1. Сущность стандартизации и сертификации в РФ.

Семинар № 1. Метрология и лицензирование как формы государственного регулирования в сфере услуг.

Вопросы для обсуждения.

1. Что такое метрология и какова его роль при оказании услуг в сфере гостеприимства.
2. Что такое лицензирование и какова его роль при оказании услуг в сфере гостеприимства.
3. Какие виды услуг в сфере гостеприимства подлежат обязательному лицензированию в настоящее время.
4. Каков общий порядок процесса получения лицензии.
5. Каков порядок отзыва (аннулирования) лицензий, порядок обжалования аннулирования

Тема № 2. Стандартизация и сертификация как формы государственного регулирования в сфере социально-культурного сервиса и гостеприимства

Семинар № 2. Стандартизация и сертификация как формы государственного регулирования в сфере услуг.

Вопросы для обсуждения.

1. Каково предназначение стандартизации услуг в сфере сервиса.
2. Какие уровни стандартизации вы знаете.
3. Какие примеры международных стандартов вы можете привести, приведите примеры такого использования.
4. Что такое сертификация услуг (работ).
5. Какова взаимосвязь процессов стандартизации и сертификации услуг (работ).

Тема № 3. Состояние и современные проблемы стандартизации в РФ. Основные исторические этапы стандартизации в РФ.

Семинар № 3. Состояние и современные проблемы стандартизации в РФ.

Вопросы для обсуждения.

1. Охарактеризуйте процесс стандартизации.
2. Опишите процесс стандартизации. Кто принимает решения и занимается разработкой стандартов в том числе в сфере гостеприимства.
3. Выделите основные исторические этапы стандартизации в РФ.
4. Какие, на ваш взгляд, основные проблемы стандартизации на современном этапе их развития.
5. В чем специфика стандартизации услуг в сфере гостеприимства.
6. Перечислите основные функции Госстандарта РФ.

Тема № 4. Международные стандарты качества услуг: классификации и отечественный опыт использования.

Семинар № 4. Международные стандарты качества услуг: классификации и отечественный опыт использования.

Задание № 1. Вопросы для обсуждения.

1. Какие уровни стандартизации вы знаете. В чем разница между ними.
2. Какие международные группы стандартов вы знаете. Приведите примеры международных стандартов качества товаров и услуг.
3. Приведите примеры международных (региональных) стандартов, предназначенных для сферы услуг.
4. Каким образом международные стандарты «работают» в нашей стране. Кто их применяет и почему.
5. Как официально международные стандарты внедряют на практике в нашей стране.

Задание № 2. Написание эссе на тему «Международный (региональный) стандарт (группа стандартов) в сфере услуг: предназначение, основное содержание и использование».

Написать эссе на 2-4 страницы на тему «Международный (региональный) стандарт (группа стандартов) в сфере услуг:

предназначение, основное содержание и использование»

Для справки: студент самостоятельно выбирает один или группу однородных международных (региональных) стандартов.

Вопросы, подлежащие рассмотрению в эссе:

1. Опишите выбранный вами стандарт или группу однородных стандартов, для кого он предназначен, кем разработан.
2. Раскройте содержание стандарта (группы стандартов).
3. Охарактеризуйте основные требования, содержащиеся в этом стандарте (группе стандартов).
4. Опишите механизмы использования на практике данного стандарта.
5. Может ли быть использован данный стандарт (группа стандартов) в отечественной практике для регламентации деятельности хозяйствующих субъектов в сфере услуг.

Тема № 5. Актуальность и роль сертификации в сфере сервиса и гостеприимства.

Семинар № 5. Специфика стандартизации и сертификации услуг.

Вопросы для обсуждения.

1. Назовите основные отличительные особенности товара от услуги (работы).
2. В чем специфика стандартизации услуг в сфере сервиса.
3. Имеются ли, на ваш взгляд, особенности сертификации услуг (работ).
4. Назовите основные этапы оценки объекта сервиса и услуг, оказываемых им в процессе сертификации.

Модуль № 2. Этапы проведения сертификации в сфере сервиса и гостеприимства. Основные стандарты в сфере гостеприимства.

Оценка качества оказания услуг на предприятиях гостиничного

хозяйства

Тема № 6. Обязательная и добровольная сертификация. Этапы проведения сертификации.

Семинар № 6. Ролевая (деловая) игра на тему «Порядок прохождения добровольной сертификации предприятием сферы услуг».

Сценарий и порядок проведения ролевой (деловой) игры представлен в образцах заданий модуля № 2.

Тема № 7. Порядок проведения работ по сертификации в системе сертификации ГОСТ Р. Порядок проведения сертификации предприятий сферы сервиса. Результаты проведения сертификации.

Вопросы для обсуждения.

1. Что представляет собой система сертификации ГОСТ Р. Дайте краткую характеристику.
2. Каков порядок проведения сертификации предприятий сферы сервиса.
3. В чем разница при проведении сертификации предприятий материальной сферы (торговли) и предприятий сервиса.
4. Какие результаты могут быть получены в итоге проведения сертификации.
6. Какие документы может выдать орган, проводящий сертификацию

Тема № 8. Мировая практика классификации гостиниц и средств размещения. Оценка качества обслуживания в гостиницах и средствах размещения в экономически развитых странах

Семинар № 8. Мировая практика классификации гостиниц и средств размещения.

Вопросы для обсуждения.

1. Кто заинтересован в единой унификации подходов к классификации гостиниц (средств размещения). Является ли данная проблематика в настоящее время актуальной.
2. Критерии классификации средств размещения: по размеру, по предназначению, по типу гостиничного продукта, по ценам, по целевым рынкам, по условиям использования, по форме собственности и т. д.
3. Существует ли, на ваш взгляд, проблема многообразия средств размещения и использование различных подходов к классификации средств размещения на международном уровне. Требуется ли на ваш взгляд, единая унификация подходов к категоризации средств размещения.
4. Опишите типовую классификацию средств размещения ВТО в зависимости от уровня предоставления гостиничных услуг.
5. Охарактеризуйте классификацию средств размещения в Великобритании.
6. Охарактеризуйте классификацию средств размещения в США
7. Охарактеризуйте классификацию средств размещения в Индии.

Тема № 9. Мировая практика стандартизации.

Семинар № 9. Оценка качества обслуживания в гостиницах и средствах размещения в экономически развитых странах.

Вопросы для обсуждения.

1. Изложите основные положения документа ВТО «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных региональными комиссиями».
2. Опишите 5 высших и 4 низших классов классификации, разработанной ВТИ (Business Travel International).
3. Приведите примеры статические (технические) характеристик оценки качества обслуживания средств размещения.

4. Приведите примеры «динамических» факторов, влияющих на оценку качества обслуживания средств размещения.

5. Приведите примеры смешанных подходов к оценке качества обслуживания средств размещения при определении их категории.

Тема № 10. Основные стандарты в сфере сервиса и гостеприимства.

Семинар № 10. Написание эссе на тему «Основные подходы и примеры классификации гостиниц и средств размещения на примере отдельно взятых стран».

Написать эссе на 3-4 страницы на тему «Основные подходы и примеры классификации гостиниц и средств размещения на примере отдельно взятых стран».

Для справки: студент самостоятельно выбирает экономически развитую или активно посещаемую туристами страну.

Вопросы, подлежащие рассмотрению в эссе:

1. Перечислите основные критерии категоризации средств размещения в выбранной вами стране.

2. Какие международные классификации используют в данной стране.

3. Существуют ли национальные особенности категоризации (классификации) средств размещения. В случае положительного ответа опишите их. Любой ответ на вопрос проанализируйте и сделайте соответствующие выводы.

4. На ваш взгляд, какие проблемы и современные тенденции существуют в данной стране по исследуемой проблематике.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Особое место в изучении курса «Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг» отводится самостоятельной работе студента.

Инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе, основаны на использовании современных достижений науки и информационных технологий. Они направлены на повышение качества подготовки путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности (методы проблемного обучения, исследовательские методы, тренинговые формы, рейтинговые системы обучения и контроля знаний и др.). Все они нацелены на активизацию творческого потенциала и самостоятельности студентов.

Комплексное изучение студентами основного содержания дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебников и учебных пособий, творческую работу в ходе проведения практических и интерактивных занятий, а также целенаправленную, систематическую деятельность по самостоятельному закреплению, углублению и расширению знаний данной дисциплины.

В процессе лекции студент должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть, сделанные преподавателем теоретические посылки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое-либо положение не совсем понятно студенту или представляется недостаточно убедительным, целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у студента конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к практическим и интерактивным занятиям.

Основной целью практических, интерактивных занятий является комплексный контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами докладов (7-10 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.

Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, инициативу и другие личностные качества.

Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предполагает следующие виды деятельности:

1) систематическое ознакомление обязательной и дополнительной литературой, как рекомендуемой данной рабочей учебной программой, так и современной научной литературой и периодических изданий;

2) изучение современной отечественной и зарубежной литературой с целью ознакомления с организацией метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг, с проведением данных работ за рубежом, так и в РФ;

3) знакомство с создаваемыми инновационными технологиями и методами стандартизации и сертификации.

Для студентов очной формы обучения самостоятельная работа может быть реализована посредством подготовки докладов на практические занятия по тематике лекционных занятий, написание эссе. Подобная работа необходима для более полного усвоения материала курса, а также для промежуточной аттестации в виде контрольных срезов и итоговой аттестации в виде зачета.

Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование блока (раздела) дисциплины	Виды СРС
1	Модуль 1	<p>Конспектирование, презентации, рассмотрение ситуаций по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартизация и сертификация как формы государственного регулирования услуг в сфере гостеприимства. 2. Состояние и современные проблемы стандартизации в РФ. Основные исторические этапы стандартизации в РФ. 3. Международные стандарты качества услуг: классификации и отечественный опыт использования.
2	Модуль 2	<p>Конспектирование, презентации и рассмотрение ситуаций по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мировая практика классификации гостиниц и средств размещения. Оценка качества обслуживания в гостиницах и средствах размещения в экономически развитых странах. 2. Система стандартизации в сфере гостеприимства и в сфере туризма в РФ. 3. Порядок классификации гостиниц. Порядок проведения работ по сертификации в системе сертификации ГОСТ Р. Обязательная и добровольная сертификация. Порядок проведения сертификации предприятий сферы услуг. Результаты проведения сертификации.

**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**

Образцы заданий по модулю № 1.

Образец задания по модулю № 1 представлен в плане семинарских (практических) занятий: семинар № 4.

Образцы заданий по модулю № 2.

1. Порядок прохождения добровольной сертификации (ролевая игра) предприятием сферы услуг. (Семинар № 6).

Этап 1.

1. Студенты разбиваются на небольшие группы (4-5 человек) и распределяют между собой следующие роли.

1) Руководитель предприятия сферы услуг (далее Р1).

2) Ответственное за проведение сертификации лицо — сотрудник предприятия сферы услуг (Р2). Организационно-правовая форма предприятия, условия предпринимательской деятельности определяются студентами самостоятельно.

3) Руководитель органа, занимающегося системой сертификации по данному виду работ или услуг (Р3).

4) Ответственное лицо, занимающиеся сертификацией - сотрудник органа по сертификации работ и услуг (Р4).

5) Ответственное лицо, занимающееся инспекционным контролем. *(данная роль может быть выбрана по желанию)* (Р5).

Данный подэтап работ осуществляется на семинарском (практическом) занятии. Роли фиксируются преподавателем.

2. Работа студентов по выбранной роли в соответствии с определенному сценарию.

Примерный сценарий

Р1 поручает Р2 провести сертификации соответствующих работ или услуг. Р2 готовится к проведению на предприятии сертификационных работ. К данной подготовке следует отнести знакомство с правилами и порядком сертифицирования по гостиничному делу, а также подготовку необходимых документов для ее проведения..

Р2 подает заявление о сертифицировании на имя Р3.

Р3 рассматривает заявление, и вместе с Р4 разрабатывает основные критерии сертифицирования по данному виду работ или услуг. Р3 дает поручение Р4 представить в письменной форме процедуру прохождения сертификации по данному заявлению.

Р3 проводит сертификацию и представляет полученные результаты Р4, последний принимает окончательное решение о том сертифицирована данная услуга или работа или нет. Далее в зависимости от вида заключения возможны следующие сценарии событий.

Сценарий № 1.

Р3 согласен с Р4 и подписывает написанное Р4 заключение.

Сценарий № 2.

Р3 не согласен с Р4, и аргументируя свою позицию, не подписывает написанное Р4 заключение. Отправляет заключение на доработку Р3.

Р3 выдает заключение заявителю. Далее в зависимости от вида заключения возможны следующие сценарии событий.

Сценарий № 1.

Заключение положительное, Р2 представляет его Р1. В течении года возможно посещение данного предприятия Р5 для прохождения инспекционного контроля(в случае если Р5 выбрана инспекционный контроль необходим).

Сценарий № 2.

Заключение отрицательное, Р2 представляет его Р1. Р1 принимает решение проходить сертификацию вновь, с этой целью вместе с Р2 разрабатывает стратегию и тактику прохождения сертификации и устраняет по мере возможности те недостатки, из-за которых было дано отрицательное заключение. Далее вновь Р2 подает заявление и процедура сертифицирования

повторяется. Здесь возможны два варианта развития событий: после повторного сертифицирования все-таки положительное заключение получено либо после повторного сертифицирования вновь получено отрицательное заключение, в последнем случае Р1 совместно с Р2 принимает решение о необходимости пересмотра результатов проведения работ по сертификации

Данный этап работ осуществляется студентами самостоятельно вне семинарских (практических) занятий.

Этап 2.

Представление всех ролей по описанному выше сценарию. Дальнейшее обсуждение в группе в отношении выполнения той или иной роли. Ошибки и недочеты по представленным ролям. Данный этап работ осуществляется на семинарском (практическом) занятии.

2. Образец задания по модулю № 2 представлен в плане семинарских (практических) занятий: семинар № 10.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>. — Режим доступа: для авторизир.

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

Дополнительная:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.garant.ru>
2. <http://www.consultant.ru> (материалы в режиме открытого доступа)
3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>)
4. Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru>)

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория, лаборатория программного обеспечения и сопровождения компьютерных систем, кабинет для самостоятельной работы студентов, читальный зал, видеопроекторное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления "ТИСБИ". При освоении курса используется программа 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Регистрационный номер 9985898. Лицензионный договор №ФС000161 от 07.09.2011г. Информационно-правовая система "Гарант" - договор №6398/2012 от 01.12.2012 г. с автоматической пролонгацией.

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{K_1 + K_2 + \dots + K_n}{n} \times 0,6$$
 , где К – количество баллов по модулю; n – количество

модулей

$$3 = K \times 0,4$$
 , где К - количество баллов на экзамене (зачете);

$$H = C + 3 + П$$
 , где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Оценка сформированности компетенции

ОПК-3. «СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ ТРЕБУЕМОЕ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ИЗБРАННОЙ СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

в части дисциплины "Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг"

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
Пороговый уровень (как минимально допустимый) обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> - знает некоторые подходы и методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил; - знает некоторые международные стандарты в сфере гостеприимства по требованиям контроля качества оказываемых услуг; - владеет отдельными навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил. 	Выступление на семинаре Реферат Деловая игра Экзамен
Базовый уровень (от 71 до 85 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> - знает основные подходы и методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил; - знает некоторые международные стандарты в сфере гостеприимства по требованиям контроля качества оказываемых услуг; - владеет отдельными навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил; - владеет отдельными навыками обеспечения качественных услуг в сфере гостеприимства в соответствии с международными стандартами. 	Выступление на семинаре Реферат Деловая игра Экзамен
Повышенный уровень (относительно)	- знает основные подходы и	Выступление на семинаре

порогового значения) (от 86 до 100 баллов)	<p>методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает международные стандарты в сфере гостеприимства по требованиям контроля качества оказываемых услуг; - владеет навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства в рамках действующих стандартов и правил; - владеет навыками обеспечения качественных услуг в сфере гостеприимства в соответствии с международными стандартами. 	<p>Реферат Деловая игра Экзамен</p>
--	---	---

Оценка сформированности компетенции

ПК-2 "СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКУ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ГОСТИНИЦ И ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ»

в части дисциплины "Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг"

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности и уровня
<p>Пороговый уровень (как минимально допустимый) обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знает внутренние стандарты департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - умеет осуществлять отдельные элементы координации департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с внутренними стандартами; - умеет выявлять отдельные проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - владеет отдельными навыками оценки качества оказываемых услуг в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства; 	<p>Выступление на семинаре Реферат Деловая игра Экзамен</p>

	<p>-владеет навыками решения проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	
<p>Базовый уровень (от 71 до 85 баллов)</p>	<p>-знает внутренние стандарты департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>-умеет осуществлять координацию департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с внутренними стандартами;</p> <p>-умеет выявлять отдельные проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- умеет применять отдельные методы контроля качества в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства;</p> <p>- владеет отдельными навыками оценки качества оказываемых услуг в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства;</p> <p>-владеет отдельными навыками решения проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Выступление на семинаре</p> <p>Реферат</p> <p>Деловая игра</p> <p>Экзамен</p>
<p>Повышенный уровень (относительно порогового значения) (от 86 до 100 баллов)</p>	<p>-знает внутренние стандарты департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>-умеет осуществлять координацию департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с внутренними стандартами;</p> <p>-умеет выявлять проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- умеет применять методы контроля качества в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства;</p> <p>- владеет навыками оценки качества оказываемых услуг в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства;</p> <p>-владеет навыками решения проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Выступление на семинаре</p> <p>Реферат</p> <p>Деловая игра</p> <p>Экзамен</p>

Оценка сформированности компетенции

**ПК-7 "СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИТЬ ФОРМИРОВАНИЕ И ВНЕДРЕНИЕ
КОРПОРАТИВНЫХ СТАНДАРТОВ И РЕГЛАМЕНТОВ ПРОЦЕССОВ
ОБСЛУЖИВАНИЯ, СООТВЕТСТВИЯ ОТРАСЛЕВЫМ СТАНДАРТАМ СЕРВИСА»**

**в части дисциплины "Стандартизация, сертификация и контроль качества
гостиничных услуг"**

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
Пороговый уровень (как минимально допустимый) обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> - знает отраслевые стандарты сервиса в гостиницах и иных средствах размещения; - знает отдельные способы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности - умеет разработать отдельные положения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания согласно отраслевым стандартам сервиса; - владеет отдельными навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности. 	Выступление на семинаре Реферат Деловая игра Экзамен
Базовый уровень (от 71 до 85 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> - знает отраслевые стандарты сервиса в гостиницах и иных средствах размещения; - знает отдельные способы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности - умеет разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания согласно отраслевым стандартам сервиса; - владеет отдельными навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности; - владеет отдельными навыками прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации.. 	Выступление на семинаре Реферат Деловая игра Экзамен
Повышенный уровень (относительно порогового значения) (от 86	<ul style="list-style-type: none"> - знает отраслевые стандарты сервиса в гостиницах и иных средствах размещения; - знает способы внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной 	Выступление на семинаре Реферат Деловая игра Экзамен

до 100 баллов)	профессиональной деятельности - умеет разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания согласно отраслевым стандартам сервиса; - владеет навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной деятельности; - владеет навыками прохождения процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации.	
----------------	--	--

Оценка сформированности компетенции

ПК-8 "СПОСОБЕН ОРГАНИЗОВАТЬ РАБОТУ ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ СООТВЕТСТВИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ СИСТЕМЕ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ»

в части дисциплины "Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг"

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
Пороговый уровень (как минимально допустимый) обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	- знает отдельные методы и приемы организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения; - знает основные подходы и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения. - умеет разрабатывать отдельные положения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для подразделений средств размещения. - владеет отдельными навыками применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для подразделений средств размещения.	Выступление на семинаре Реферат Деловая игра Экзамен
Базовый уровень (от 71	- знает отдельные методы и приемы организации работы по подготовке и прохождению	Выступление на семинаре

до 85 баллов)	<p>процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает основные подходы и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения. - умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания для подразделений средств размещения. - владеет отдельными навыками применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для подразделений средств размещения. - владеет отдельными навыками применения подходов и методов контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения 	<p>Реферат Деловая игра Экзамен</p>
<p>Повышенный уровень (относительно порогового значения) (от 86 до 100 баллов)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знает методы и приемы организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения; - знает основные подходы и методы контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения. - умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания для подразделений средств размещения. - владеет навыками применения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для подразделений средств размещения. - владеет навыками применения подходов и методов контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения 	<p>Выступление на семинаре Реферат Деловая игра Экзамен</p>

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины.

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При сдаче модулей упор делается на выявление основных факторов, их анализ и определения путей повышения экономической эффективности, полученных в результате анализа.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию. Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы. Решение задач, приведенных в программе учебной дисциплины обязательно.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции. При проведении занятий с помощью интерактивных технологий группа разбивается на несколько команд, каждая из которых обеспечивается необходимой документацией. Занятие проводится в постоянном сравнении выводов и рекомендаций участников команд. В частности интерактивная технология была применена в деловой игре на семинаре № 6 данного курса.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.

Приложение 2**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра бухгалтерского учета и налогообложения

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг»

направление подготовки: **Гостиничное дело**

профиль подготовки: **Гостиничная деятельность**

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре.
 - 2.1.2 Реферат
 - 2.1.3 Деловая игра
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену).
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

1. Паспорт фонда оценочных средств

Формы контроля, формирующие компетенции	ОПК-3		ПК-2			ПК-7			ПК-8		
	ОПК-3.1	ОПК-3.2	ПК -2.1	ПК – 2.2	ПК-2.3	ПК - 7.1	ПК -7.2	ПК- 7.3	ПК – 8.1	ПК- 8.2.	ПК- 8.3.
Выступление на семинаре	36	39	33	У4	У7	31	33	В2	31	У1	32
Реферат	36	39	33	У4	У7	31	33	В2	31	У1	32
Деловая игра	В3	В4	33, У1	У4 В2	У7 В5	31 У1	33, В2	В2	31	У1, В2	32, В3
Экзамен	36, В3	39, В4	33, У1	У4 В2	У7 В5	31 У1	33, В2	В2	31	У1, В2	32, В3

З- знания, У- умения, В- владение навыками

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1 Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам стандартизации и сертификации.

Примерные вопросы к семинарским занятиям представлены в Рабочей программе дисциплины, согласно которому предполагается проведение семинарских занятий в количестве 10 (итого 20 часов).

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути рассматриваемых проблем.

Примерная тематика для подготовки выступления на семинаре (выборочно)

1. Процесс стандартизации: этапы и условия проведения.
2. Выделите основные исторические этапы развития стандартизации в РФ.
3. Сформулируйте основные проблемы стандартизации на современном этапе их развития в РФ.
4. В чем специфика стандартизации услуг в сфере гостеприимства.
5. Примеры применения международных стандартов в сфере

оказания услуг.

6. Актуальность сертификации услуг.
7. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг.
8. Какова взаимосвязь процессов стандартизации и сертификации услуг (работ).
9. Современные проблемы сертификации в сфере услуг.
10. Сущность, структура и предназначение отдельных стандартов в сфере сервиса (гостиничного дела).

Критерии оценивания выступления на семинаре

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

2.1.2 Реферат

Реферат являются одним из этапов в формировании компетенций обучающегося. Реферат, как форма оценочного средства, предполагают краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация, развитие навыков логического мышления, углубление теоретических знаний по проблеме исследования. Студент может выбрать самостоятельно тему реферата.

Примерные темы рефератов

1. История развития стандартизации и сертификации. ФЗ «О техническом регулировании» и ФЗ «О стандартизации» и их роль в развитии отечественной стандартизации.

2. Состояние и современные проблемы стандартизации в РФ.
3. Международные стандарты группы ИСО. Их роль в оценке качества услуг в сфере гостеприимства.
4. Международное сотрудничество в области стандартизации в сфере гостеприимства. Международные организации по стандартизации.
5. Разработка унифицированных подходов к оценке средства размещения и качества услуг: статические (технические) характеристики.
6. Разработка унифицированных подходов к оценке средства размещения и качества услуг: «динамические» факторы.
7. Межгосударственная система стандартизации.
8. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
9. Применение международных и региональных стандартов в отечественной практике.
10. Инструменты государственного регулирования в сфере услуг: стандартизация и сертификация.
11. Лицензирование как инструмент государственного регулирования в сфере услуг: сущность и предназначение .
12. Взаимосвязь между метрологией, стандартизацией и сертификацией.
13. Законодательная и нормативная база стандартизации в РФ.
14. Специфика стандартизации услуг.
15. Сертификация туристских услуг и услуг индустрии гостеприимства в РФ.
16. Сертификация как форма подтверждения соответствия.
17. Обязательная и добровольная сертификация: условия прохождения.
18. Порядок проведения сертификации услуг.
19. Сертификация как средства управления качеством услуг.
20. Результаты проведения сертификации. Порядок выдачи сертификата соответствия.
21. Современные подходы к стандартизации и сертификации услуг средств размещения.
22. Роль сертификации в повышении качества товаров и услуг.
23. Основные проблемы в области стандартизации социально-культурных и туристских услуг.
24. Тенденции и основные направления развития стандартизации в РФ.
25. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических

регламентов.

Критерии оценивания

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формулированием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений.

Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы студента над рефератом. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму реферата.

Критерии оценивания	Баллы
В реферате обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.	90-100
Основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.	80-89
В работе имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.	66-79
Реферат представлен, но тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	60-65

2.1.3 Деловая игра

Примерный сценарий деловой игры

Этап 1.

1. Студенты разбиваются на небольшие группы (4-5 человек) и распределяют между собой следующие роли.

1) Руководитель предприятия сферы услуг (далее Р1).

2) Ответственное за проведение сертификации лицо — сотрудник предприятия сферы услуг (Р2). Организационно-правовая форма предприятия, условия предпринимательской деятельности определяются студентами самостоятельно.

3) Руководитель органа, занимающегося системой сертификации по данному виду работ или услуг (Р3).

4) Ответственное лицо, занимающиеся сертификацией - сотрудник органа по сертификации работ и услуг (Р4).

5) Ответственное лицо, занимающееся инспекционным контролем. *(данная роль может быть выбрана по желанию)* (Р5).

Данный подэтап работ осуществляется на семинарском (практическом) занятии. Роли фиксируются преподавателем.

2. Работа студентов по выбранной роли в соответствии с определенному сценарию.

Алгоритм проведения деловой игры

Р1 поручает Р2 провести сертификации соответствующих работ или услуг. Р2 готовится к проведению на предприятии сертификационных работ. К данной подготовке следует отнести знакомство с правилами и порядком сертифицирования по гостиничному делу, а также подготовку необходимых документов для ее проведения..

Р2 подает заявление о сертифицировании на имя Р3.

Р3 рассматривает заявление, и вместе с Р4 разрабатывает основные критерии сертифицирования по данному виду работ или услуг. Р3 дает поручение Р4 представить в письменной форме процедуру прохождения сертификации по данному заявлению.

Р3 проводит сертификацию и представляет полученные результаты Р4, последний принимает окончательное решение о том сертифицирована данная услуга или работа или нет. Далее в зависимости от вида заключения возможны следующие сценарии событий.

Сценарий № 1.

Р3 согласен с Р4 и подписывает написанное Р4 заключение.

Сценарий № 2.

Р3 не согласен с Р4, и аргументируя свою позицию, не подписывает написанное Р4 заключение. Отправляет заключение на доработку Р3.

Р3 выдает заключение заявителю. Далее в зависимости от вида заключения возможны следующие сценарии событий.

Сценарий № 1.

Заключение положительное, Р2 представляет его Р1. В течении года возможно посещение данного предприятия Р5 для прохождения инспекционного контроля*(в случае если Р5 выбрана инспекционный контроль необходим).*

Сценарий № 2.

Заключение отрицательное, Р2 представляет его Р1. Р1 принимает решение проходить сертификацию вновь, с этой целью вместе с Р2 разрабатывает стратегию и тактику прохождения сертификации и устраняет по мере возможности те недостатки, из-за которых было дано отрицательное заключение. Далее вновь Р2 подает заявление и процедура сертифицирования повторяется. Здесь возможны два варианта развития событий: после повторного сертифицирования все-таки положительное заключение получено либо после повторного сертифицирования вновь получено отрицательное заключение, в последнем случае Р1 совместно с Р2 принимает решение о необходимости пересмотра результатов проведения работ по сертификации

Данный этап работ осуществляется студентами самостоятельно вне семинарских (практических) занятий.

Этап 2.

Представление всех ролей по описанному выше сценарию. Дальнейшее обсуждение в группе в отношении выполнения той или иной роли. Ошибки и недочеты по представленным ролям.

Критерии оценивания участия в деловой игре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание предлагаемого задания, логично и	100-90

последовательно отвечает на вопросы. Дает развернутое пояснение при представлении выполненного задания	
Предлагает логически правильное выполнение задания, но не всегда верно отвечает на вопросы	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути предлагаемого задания, Дает не полное пояснение при представлении выполненного задания	70-79
Демонстрирует частичное понимание сути предлагаемого задания, Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)

Вопросы для подготовки к экзамену по курсу «Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг»

1. История развития стандартизации и сертификации. ФЗ «О техническом регулировании» и его роль в развитии отечественной стандартизации (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).
2. ФЗ «О стандартизации» и его роль в развитии отечественной стандартизации (ОПК-3).
3. Состояние и современные проблемы стандартизации в РФ (ПК-2, ПК-7, ПК-8).
4. Международные стандарты группы ИСО. Их роль в оценке качества услуг в сфере гостеприимства (ПК-2, ПК-7).
5. Международное сотрудничество в области стандартизации в сфере гостеприимства. Международные организации по стандартизации (ПК-2, ПК-7).
6. Разработка унифицированных подходов к оценке средства размещения и качества услуг: статические (технические) характеристики (ПК-2, ПК-7, ПК-8).
7. Разработка унифицированных подходов к оценке средства размещения и качества услуг: «динамические» факторы (ПК-2, ПК-7, ПК-8).
8. Межгосударственная система стандартизации (ПК-2, ПК-7).
9. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации (ПК-2, ПК-7).
10. Применение международных и региональных стандартов в отечественной практике (ПК-2, ПК-7).
11. Инструменты государственного регулирования в сфере услуг: стандартизация и

сертификация (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).

12. Лицензирование как инструмент государственного регулирования в сфере услуг: сущность и предназначение (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).

13. Взаимосвязь между стандартизацией и сертификацией (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).

14. Законодательная и нормативная база стандартизации в РФ (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

15. Специфика стандартизации услуг (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

16. Какой документ регламентирует порядок проектирования туристских услуг. Перечислите основные документы, которые необходимо оформить при проектировании туристских услуг, и основные требования к ним (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

17. Какой документ определяет требования по обеспечению безопасности туристов во время путешествия. Перечислите основные требования, закрепленные этим документом (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).

18. Какой стандарт определяет требования к деятельности туроператоров и турагентов (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).

19. Какими документами определяются требования к гостиницам различных категорий (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).

20. Основные положения ГОСТ Р «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Классификация средств размещения: критерии (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

21. Основные положения ГОСТ Р «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Основные положения документа (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

22. Основные положения ГОСТ Р «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

23. Основные положения ГОСТ Р «Услуги малых средств размещения. Общие требования» (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

24. Сертификация туристских услуг и услуг индустрии гостеприимства в РФ (ПК-2).

25. Сертификация как форма подтверждения соответствия (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

26. Обязательная и добровольная сертификация (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).

27. Перечень документов, необходимых для сертификации туристских услуг и услуг в сфере гостеприимств (ПК-7, ПК-8)

28. Порядок проведения сертификации услуг (ПК-7, ПК-8).

29. Специфика проведения добровольной сертификации в системе технического регулирования (ПК-2, ПК-7, ПК-8).

30. Сертификация как средства управления качеством услуг (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).
31. Результаты проведения сертификации. Порядок выдачи сертификата соответствия (ПК-7, ПК-8).
32. Сертификат соответствия и знак соответствия: предназначение и использование (ПК-7, ПК-8).
33. Функции инспекционного контроля после проведения сертификации (ПК-4, ПК-5).
34. Порядок разработки национальных стандартов и стандартов организаций (ПК-2, ПК-7, ПК-8).
35. Национальные программы и премии в области качества, их роль в повышении (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).
36. Современные подходы к стандартизации и сертификации услуг средств размещения (ПК-2, ПК-7, ПК-8).
37. Роль сертификации в повышении качества товаров и услуг (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).
38. Основные проблемы в области стандартизации социально-культурных и туристских услуг (ПК-2).
39. Тенденции и основные направления развития стандартизации в РФ (ПК-2).
40. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических Регламентов (ПК-2).
41. Мировые тенденции стандартизации и сертификации (ПК-2).
42. Стандарты ХАССП (ОПК-3, ПК-2, ПК-7).
43. Современный порядок классификации гостиниц в РФ: теоретический аспект (ПК-2, ПК-7, ПК-8).
44. Порядок классификации гостиниц в РФ (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-8).

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

Задачи и практические ситуации по «Стандартизация, сертификация и контроль качества гостиничных услуг»

Задача 1. Изучить правила сертификации работ и услуг, в частности

схемы сертификации, а затем выбрать и обосновать схему сертификации следующих объектов:

- а) предприятия автосервиса;
- б) туристической фирмы, организующей поездки за границу;

Задача 2. Изучить правила сертификации работ и услуг, в частности схемы сертификации, а затем выбрать и обосновать схему сертификации следующих объектов:

- а) мастерской по ремонту обуви;
- б) отеля;

Задача 3. Изучить правила сертификации работ и услуг, в частности схемы сертификации, а затем выбрать и обосновать схему сертификации следующих объектов:

- а) комбината массового питания.
- б) городского экскурсионного бюро

Задача 4. Ответьте на следующие вопросы, касающиеся бланка сертификата соответствия.

Почему код ТН ВЭД может быть указан не во всех сертификатах соответствия?

Задача 5. Ответьте на следующие вопросы, касающиеся бланка сертификата соответствия

Что обычно указывается в дополнительной информации на бланке сертификата?

Задача 6.

Код какого общероссийского классификатора будет указан на бланке, если сертификации подлежала продукция?

Задача 7

По какому графическому знаку на бланке можно определить, проводилась добровольная или обязательная сертификация?

Задача 8

Какие обычно документы указываются на бланке сертификата соответствия в графе, на основании чего выдается сертификат?

Задача 9. Изучить правила сертификации работ и услуг, в частности схемы сертификации, а затем выбрать и обосновать схему сертификации следующих объектов:

а) туристической фирмы, организующей поездки в пределах РФ (внутренние туры).

б) предприятия, оказывающие бытовые услуги населению.

Задача 10. Изучить правила сертификации работ и услуг, в частности схемы сертификации, а затем выбрать и обосновать схему сертификации следующих объектов:

а) предприятия, оказывающие ремонтные работы квартир и помещений;

б) хостела.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос экзаменационного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям,	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций

объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, связанных со стандартизацией и сертификацией.				Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	A	95-91	5	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	A	90-86	5-	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	4+	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними	C	80-76	4	

навыками и приемами выполнения практических задач, связанных с сертификацией и стандартизацией. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.				
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	4-	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи, связанной с сертификацией и стандартизацией и не может связать теорию с практикой.	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач, связанных со стандартизацией и сертификацией. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	3	

<p>Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя</p>	E	60	3-	
<p>Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задача, связанная со стандартизацией или сертификацией не решена.</p>	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы