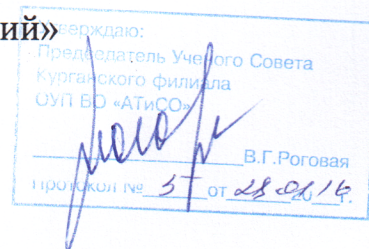


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра экономики и управления
 (наименование)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

(наименование дисциплины)

Направление подготовки : 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Ресторанная деятельность»

Форма обучения: Очная

Цикл дисциплин: Б1.Б9

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

Вид учебной работы	Часы	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	54					54			
Лекции	20					20			
Лабораторные работы									
Практические занятия:	34					34			
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине									
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	54					54			
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Экзамен 36					Экзамен 36			
Общая трудоемкость дисциплины	144 / 4					144 / 4			

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана
в связи с приложением ФРОС ВО
43.03.03 "Восточное дело"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 уч. год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016г.
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой


/ _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»,

- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Ресторанная деятельность»

Рабочую программу разработал:

 / Сережнов К.В.

Программа утверждена на заседании кафедры

Экономики и управления

Протокол № 6 « 11 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой

Дудинский А.В. / Дудин /

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является изложение основных положений национальной системы стандартизации, а также изучение методов контроля качества услуг и продукции и методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг.

Учебная задача дисциплины - полное овладение студентами вопросов стандартизации и сертификации социально-культурных и туристских услуг туристских, гостиничных и ресторанных предприятий, знание ими нормативной документации по лицензированию, стандартизации и сертификации социально-культурных и туристских услуг в РФ и умение применять их на практике.

Приобретение базовых знаний и практических навыков по дисциплине «Стандартизация и сертификация и лицензирование туристских услуг» является одной из основополагающих задач будущих специалистов гостиничного бизнеса.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Данная учебная дисциплина входит в состав базовой части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Ресторанная деятельность». Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: «Проектирование гостиничной деятельности», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Правовое регулирование гостиничных услуг».

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные обучающимися из предшествующих учебных курсов: «Проектирование

гостиничной деятельности», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела».

3. Требования к результатам освоения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

В результате освоения данной дисциплины каждый студент должен обладать следующими компетенциями: ОПК – 3; ПК – 1; ПК – 5.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия Федерального закона «О техническом регулировании»;
- виды национальных и международных стандартов;
- цели и принципы подтверждения соответствия;
- системы сертификации средств размещения в России;
- основные положения системы сертификации ГОСТ Р;
- функции международной организации по стандартизации ИСО;
- требования к органу по сертификации туристских услуг и услуг средств размещения;
- порядок проведения работ по Сертификации в Системе сертификации ГОСТ Р;
- порядок проведения работ по добровольной сертификации туристских фирм и средств размещения.

Уметь:

- дать определение и характеристику основным понятиям в области стандартизации туристских и гостиничных услуг;
- провести идентификацию услуг, предоставляемых турфирмой и гостиницей;
- составить план мероприятий для проведения работ по сертификации услуг;

- составить Акт оценки соответствия услуг требованиям определенных нормативных документов;

- провести инспекционный контроль услуг турфирмы и гостиницы;

- использовать полученные знания в практической деятельности.

Владеть:

- способностью к профессиональной мобильности: критическому переосмыслению накопленного опыта;

- законодательно-нормативными актами и правилами, регулирующими стандартизацию и сертификацию в социально-культурном сервисе и туристическом бизнесе;

- оформлением документов и схемами сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;

- пониманием основных понятий в области стандартизации и сертификации туристских услуг;

- информацией и использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Индекс компетенции (ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ПК-1	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- особенности технических средств и технологических процессов сервиса в гостиничном бизнесе;- современные технологии предоставления гостиничного продукта;- основные тенденции в области совершенствования средств и методов безопасности гостиничного продукта;- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;- использовать навыки обслуживания клиентов, оценивать качество услуги;

	<p>- применять современные технологии для формирования гостиничного продукта.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала - современными технологиями для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.
ПК-5	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологические процессы и должностные инструкции в гостиничной деятельности; - систему классификации гостиниц и других средств размещения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.
ОПК - 3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке контроля качества и сертификации гостиничных услуг; - применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологией разработки стандартов организации; - опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности; - современными нормативно-техническими документами, регламентирующие гостиничную деятельность.

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			
			Профессиональные и общепрофессиональные			общее количество компетенций
			ПК-1	ПК-5	ОПК-3	
Р 1	Контроль качества гостиничных услуг	69	0,64	0,64	0,64	1,92
Р 2	Стандартизация гостиничных услуг	75	0,69	0,69	0,70	2,08
Итого:		144	1,33	1,33	1,34	4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р 1	Контроль качества гостиничных услуг	12	18	50
Р 1.1	Введение в дисциплину «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»	2	3	4
Р 1.2	Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии	2	3	10
Р 1.3	Особенности качества гостиничных услуг	2	3	8
Р 1.4	Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий	2	3	8
Р 1.5	Методы контроля качества услуг и продукции	2	3	10
Р 1.6	Организация контроля качества гостиничных услуг	2	3	10
Р 2	Стандартизация гостиничных услуг	8	16	40
Р 2.1	Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации	1	2	8
Р 2.2	Исторические основы развития стандартизации	1	2	8
Р 2.3	Организация работ по стандартизации в	2	4	8

	Российской Федерации			
Р 2.4	Стандартизация в зарубежных странах	2	4	8
Р 2.5	Стандартизация гостиничных услуг	2	4	8
	Итого:	20	34	90

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Тема 1. Введение в дисциплину «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Понятие об объекте и предмете дисциплины. Сущность, цели, задачи дисциплины.

Раздел 1. Тема 2. Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии.

Понятия технического и функционального качества. Элементы системы менеджмента качества. «Руководство по качеству». Классификация несоответствий – отклонений качества.

Раздел 1. Тема 6. Организация контроля качества гостиничных услуг.

Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях Понятие качества гостиничного обслуживания
Формы и методы оценки качества гостиничных услуг.

Раздел 2. Тема 5. Стандартизация гостиничных услуг.

Гостиничные услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере гостиничных услуг. Требования, предъявляемые к гостиничным услугам. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1. Тема 3. Особенности качества гостиничных услуг.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Предоставление потребителю услуг в гостинице. Требования по качеству услуг (ГОСТ Р50690-94). Техническое и функциональное качество. Модель управления качеством обслуживания в гостинице. «Петля» качества. Управленческие системы в гостиничном предприятии. Стандарты в гостиничной индустрии. Международные системы категоризации гостиниц.

Раздел 1. Тема 4. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Управление качеством услуг. Международный стандарт ИСО 9000. Система Всеобщего Управления Качеством (TQM). Стандарты финансового менеджмента. Стандарты комплексного фирменного стиля сети. Стандарты управления персоналом. Категории стандартов – ГОСТ Р, ОСТ, СТБ, СТО. Стандарты качества обслуживания. Модель качества услуги. Показатели качества. Концепция «нейтральных» зон. Формы и методы оценки качества товаров и услуг. Функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.

Раздел 1. Тема 5. Методы контроля качества услуг и продукции.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Методы контроля качества продукции. Классификация и содержание видов контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения.

Раздел 1. Тема 6. Организация контроля качества гостиничных услуг.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях. Понятие качества гостиничного обслуживания. Формы и методы оценки качества гостиничных услуг

Раздел 2. Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов. Стандарт. Предварительный стандарт. Документ технических условий. Свод правил. Регламент. основополагающий стандарт. Терминологический стандарт. Классификаторы.

Раздел 2. Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. Событие, которое можно считать началом стандартизации.

Раздел 2. Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в гостиничной деятельности. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Этапы разработки государственного стандарта. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Права и обязанности государственных инспекторов. Правила проведения госнадзора.

Раздел 2. Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.

Раздел 2. Тема 5. Стандартизация гостиничных услуг.

Форма занятия: семинарское занятие.

1. Вопросы для обсуждения (семинар):

Гостиничная индустрия. Главная функция гостиничного предприятия. Средства и системы размещения туристов. Коллективные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Нормативные документы в области стандартизации услуг.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
----------	---------------------------------------	---------------------------	--------------------	-------------------

	(СРС)			
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р1 Контроль качества гостиничных услуг	18	- тестирование; - рефераты; - эссе; - выступления в ходе семинарских занятий.
		С1.Р2 Стандартизация гостиничных услуг		
С2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	С1.Р1 Контроль качества гостиничных услуг	18	- поиск, сбор, анализ и презентация информации; - рефераты; - эссе; - выступления в ходе семинарских занятий.
		С1.Р2 Стандартизация гостиничных услуг		
С3	Подготовка к аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)	С1.Р1 Контроль качества гостиничных услуг	18	- проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских занятий; - выполнение практических заданий; - выполнение контрольных точек; - рефераты.
		С1.Р2 Стандартизация гостиничных услуг		
С4	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)	С1.Р1 Контроль качества гостиничных услуг	18	- промежуточное тестирование; - подготовка к экзамену.
		С1.Р2 Стандартизация гостиничных услуг		
С5	Прочие виды СРС	С1.Р1 Контроль качества гостиничных услуг	18	- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах; - анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.
		С1.Р2 Стандартизация гостиничных услуг		
Итого:			90/ 2,5	

7 Фонд оценочных и контрольных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Балльно-рейтинговая система оценки деятельности студентов

50 баллов		20 баллов		30 баллов	
Посещение лекций	5	Стендовый доклад	4	Интернет-экзамен 2 уровень	10
Посещение практических занятий	15	Олимпиады	1-5	Интернет-экзамен 3 уровень	20
		Рефераты	1		
Контрольные вопросы	15	Выступление на кафедральной конференции	3	Интернет-экзамен 4 уровень	30
Работа в личном кабинете	9	Выступление на вузовской конференции	4		

Контрольные работы (аудит.)	6	Выступление на внешней конференции	5		
		Научная статья	5-10		

Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам в семестре:

60–74 балла – оценка «Удовлетворительно»

75–89 балла - оценка «Хорошо»

90–100 балла – оценка «Отлично»

7.1.2 Темы рефератов/ докладов:

1. История развития стандартизации и сертификации.
2. Законодательная и нормативная база стандартизации в РФ.
3. Международное сотрудничество в области стандартизации.

Международные организации по стандартизации.

4. Стандартизация услуг.
5. Порядок аккредитации испытательных лабораторий.
6. Сертификация как форма подтверждения соответствия, добровольное и обязательное подтверждение соответствия.
7. Порядок проведения сертификации услуг.
8. Стандартизация услуг размещения в РФ.
9. Добровольная сертификация и управление качеством.
10. Системы добровольной сертификации услуг размещения в РФ и за рубежом.
11. Значение сертификации систем качества.
12. Программа «100 лучших товаров России». Номинация «Услуги». Цели и история проведения.
13. Национальные программы и премии в области качества, их роль в повышении качества товаров и услуг.
14. Межгосударственная система стандартизации.
15. Качество продукции и защита потребителя.
16. Система сертификации качества Б.А.Минина.

17. Роль сертификации в повышении качества товаров и услуг.

7.1.3 Темы научной работы студентов:

1. Тенденции и основные направления развития стандартизации в РФ.
2. Современные подходы к стандартизации и сертификации услуг средств размещения.
3. Применение международных и региональных стандартов в отечественной практике.
4. Закон РФ «О техническом регулировании» и его роль в развитии отечественной стандартизации.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.
6. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации и сертификации.
7. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации.
8. Стандартизация гостиничных услуг.

7.2. Контрольно-оценочные средства

7.2.1 Вопросы к экзамену

1. Элементы системы менеджмента качества (эффективное управление предприятием на основе маркетинга, создание корпоративной культуры, внедрение стандартов технического качества обслуживания, внедрение стандартов функционального качества обслуживания, входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков, выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице и их сбыт посредниками).
2. Модель предоставления услуг в гостинице (упрощенная схема).
3. Модель восприятия качества обслуживания в гостинице.

4. Модель управления качеством обслуживания в гостинице – «Петля качества».
5. Стандарты в гостиничной индустрии.
6. Международные системы категоризации гостиниц.
7. Управление качеством услуг.
8. Понятия «качество» в гостиничной индустрии.
9. Международные стандарты и сертификация качества услуг гостиничной сферы.
10. Стандарты качества обслуживания.
11. Международные стандарты обслуживания.
12. Квалификационные требования к различным группам работников гостиничного предприятия.
13. Организационная структура гостиничного предприятия.
14. Организация гостиничного сервиса и управление трудовыми ресурсами гостиничного предприятия.
15. Различия между консьержем и дворецким.
16. Принципы Всеобщего Управления Качеством (TQM).
17. Модель качества услуги.
18. Показатели качества.
19. Типология эффективности элементов обслуживания.
20. Формы и методы оценки качества товаров и услуг.
21. Восприятие и оценка гостем качества гостиничных услуг.
22. Анализ качества обслуживания на основе структурирования функции качества.
23. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
24. Общая характеристика методов сбора данных применительно к гостиничному хозяйству.
25. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.

26. Понятие определений: «стандарт», «стандарт качества продукции», стандарт на услугу, «стандарты обслуживания», «стандартизация».
27. Техническое и функциональное качество.
28. Стандарты функционального и технического качества.
29. Внедрение стандартов на существующем предприятии.
30. Сущность ФЗ «О Сертификации продукции и услуг».

7.2.2 Тестовые задания для проведения экзамена:

1. Какая из перечисленных ниже целей является одной из целей стандартизации в системе технического регулирования в РФ?

- А) установление обязательных требований к продукции и услугам;
- Б) повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан;
- В) проверка качества услуг.

2. Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг?

- А) применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывно совершенствования деятельности и всех процессов;
- Б) стандартизация не связана с повышением качества услуг;
- В) стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг.

3. В чем отличие нового подхода российского законодательства к стандартизации по сравнению с нормами, действовавшими до 01. 07. 2005 г.?

- А) новый закон усиливает обязательность применения стандартов во всех сферах экономической деятельности;
- Б) новый закон определяет добровольный характер применения стандартов в деятельности предприятия;
- В) новый закон определяет обязательность применения требования стандартов только для продукции.

4. Какие правовые акты регулируют вопросы стандартизации и сертификации в РФ в настоящее время?

- А) Закон «О стандартизации и сертификации»;
- Б) Закон «О стандартизации», Закон «О сертификации», Закон «О техническом регулировании»;
- В) Закон о техническом регулировании.

5. Каково соотношение понятий «техническое регулирование», «стандартизация», «сертификация»?

А) данные понятия регулируют отдельные сферы деятельности и не связаны друг с другом;

Б) техническое регулирование - это одна из форм стандартизации;

В) понятие «техническое регулирование» включает деятельность и правоотношения в области стандартизации и сертификации.

6. Применение на практике какого документа содействует соблюдению требований технических регламентов?

А) сертификат соответствия;

Б) лицензия;

В) национальный стандарт.

7. Как регламентирует новая система технического регулирования в РФ деятельность предприятий сферы услуг?

А) имеется перечень услуг, к которым определены обязательные требования;

Б) в сфере услуг требования стандартов установлены для применения на добровольной основе;

В) только к услугам средств размещения установлены обязательные требования.

8. Как называется документ, устанавливающий обязательные требования к продукции и процессам ее производства?

А) технический регламент;

Б) технические условия;

В) государственный стандарт.

9. Какой документ удостоверяет соответствие туристских услуг положениям стандартов?

А) декларация о соответствии;

Б) положение о стандартизации;

В) сертификат соответствия.

10. Какой орган является национальным органом РФ по стандартизации?

А) Министерство стандартизации и сертификации;

Б) Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии;

В) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии.

11. Что из перечисленного ниже является основной целью гармонизации отечественных правил стандартизации с международными?

А) повышение конкурентоспособности отечественных товаров и услуг в международной торговле;

- Б) рост престижа отечественных органов стандартизации;
- В) внесение изменений в текст отечественных стандартов.

12. На базе какого органа создан технический комитет по разработке государственных стандартов в сфере туризма?

- А) Министерство туризма РФ;
- Б) Департамент туризма при Минэкономразвития РФ;
- В) Государственный комитет по физической культуре, спорту и туризму.

13. Какой набор стандартов определяет требования к туристским услугам?

- А) ГОСТ Р 50646-94,1 ОС Г Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98.
- Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94.
- В) ГОСТ Р 50681 -94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000.

14. Какой набор стандартов определяет требования к услугам общественного питания?

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98.
- Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОС1 Р 50764-95, Г ОС I Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94.
- В) ГОСТ Р 50681 -94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000.

15. Какой набор стандартов определяет требования к услугам средств размещения?

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98.
- Б) ГОСТ 28681 4, ГОС1 Р 51185-98.
- В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000.

16. В каком стандарте дана классификация средств размещения?

- А) ГОСТ Р 51185-98.
- Б) ГОСТ 28681 4.
- В) ГОСТ Р 50690-2000.

17. В каком стандарте определены требования к информации, предоставляемой туристу о туристском путешествии?

- А) ГОСТ Р 51185-98.
- Б) ГОСТ Р 50644-94.
- В) ГОС Г Р 50690-2000.

18. От чего зависит выбор стандарта, по которому проходит сертификация услуг гостиницы?

- А) от желания заявителя пройти подтверждение соответствия в данной системе сертификации;
- Б) от решения органа по сертификации;

В) от численности персонала гостиничного предприятия.

19. В каком стандарте определены требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов?

А) ГОСТ Р 50681 -94.

Б) ГОСТ Р 50644-94.

В) ГОСТ Р 50690-2000.

20. Какой документ является обязательным технологическим документом, оформляемым при проектировании услуги «туристское путешествие» согласно требованиям стандарта?

А) паспорт трассы похода;

Б) график загрузки туристского предприятия группами туристов;

В) программа обслуживания туристов.

21. Какую из перечисленного ниже, можно считать цель проведения добровольной сертификации услуг?

А) повышение конкурентоспособности услуг;

Б) контроль за деятельностью предприятий;

В) снижение стоимости услуг.

22. Какие услуги подлежат обязательной сертификации в РФ в настоящее время?

А) только экскурсионные услуги;

Б) услуги общественного питания, туристские и экскурсионные услуги;

В) услуги средств размещения и услуги общественного питания;

Г) услуги находятся в сфере добровольного подтверждения соответствия.

23. Может ли наличие сертификата соответствия являться обязательным условием работы предприятия сферы услуг?

А) нет, не может, так как это противоречит законодательству РФ;

Б) может, если это определено в других нормативных актах РФ, регулирующих данный вид деятельности;

В) это зависит от решения органа по сертификации.

24. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации?

А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации;

Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной;

В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации.

25. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ?

- А) только обязательная сертификация;
- Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация;
- В) лицензирование и обязательная сертификация.

26. В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы туризма и гостеприимства?

- А) только в форме добровольной сертификации;
- Б) в форме обязательной или добровольной сертификации в зависимости от вида услуг;
- В) в форме добровольной сертификации или декларирования соответствия.

27. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»?

- А) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов.
- Б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия.
- В) установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.

28. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000?

- А) процессы производства продукции.
- Б) требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности;
- В) требования к оказанию услуг и выполнению работ.

29. Каким образом применение стандартов ИСО серии 9000 в деятельности предприятий?

- А) применение этих стандартов не связано с качеством обслуживания;
- Б) применение этих стандартов задает количественные характеристики процесса обслуживания;
- В) применение этих стандартов позволяет оказывать услуги с показателями качества, соответствующими ожиданиям потребителей.

30. Какой из перечисленных ниже документов является классификатором видов экономической деятельности применяемым в настоящее время в РФ?

- А) ОКОНХ.
- Б) ОКВЭД.

В) ОКПО.

31. Какое из определений соответствует понятию «сертификация» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

А) процедура постановки на учет;

Б) выдача документов на услуги;

В) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

32. Какое из определений соответствует понятию «знак соответствия» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

А) знак, подтверждающий качество услуг;

Б) знак, служащий для определения принадлежности услуг;

В) обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации, требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, который дал полный развернутый ответ на поставленный вопрос, показал умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.

2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, который дал недостаточно полный и недостаточно 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 и коррекции

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который дал не полный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

4. Оценка «не удовлетворительно» выставляется студенту, от которого не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.

8 Образовательные технологии

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практики) с применением комплексных ситуационных задач.

Для успешного освоения дисциплины сочетаются традиционные и инновационные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения по ООП. Перечень форм организации обучения и методов представлен в таблице.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Грудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
P1	Контроль качества гостиничных услуг	Проблемная лекция, разбор конкретных ситуаций, работа в команде, семинар – диспут	4
P2	Стандартизация гостиничных услуг	Обучение на основе опыта, поисковый метод, метод Case-study	4
Итого:			8 ч.
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Братановский С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учеб. пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. – М., 2014. – 180 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
2. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2013. – 290 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
3. Управление качеством: учеб. для студ. вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / под ред. С.Д. Ильенковой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 352 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

9.2 Дополнительная литература:

1. Федеральный закон от 27.12.2002 г. №184 –ФЗ «О техническом регулировании» (с изм. от 23.06.2014 г.).
2. Федеральный закон от 10.06.1993 г. №5154-1 (ред. от 10.01.2003 г.) –ФЗ «О стандартизации».
3. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. от 05.05.2014 г. №112-ФЗ).
4. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
5. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристические услуги. Общие требования».
6. ГОСТ 1.3.- 2002 «Межгосударственная система стандартизации. Правила методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов».
7. ГОСТ Р 1.4. «Стандартизация в РФ. Стандарты организаций. Общие положения».

8. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. №490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 13.03.2013 г.).

9. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. / Л.В. Баумгартен. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 350 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

10. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме: учеб.пособие / Г.М. Дехтярь. – 2-е изд., перераб. и доп. – Финансы и статистика: ИНФРА-М, 2009. – 368 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

11. Метрология, стандартизация, сертификация: учеб. / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М.: ИД «ФОРУМ»; ИНФРА-М, 2012. – 416 с. – (Профессиональное образование).

12. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. / А.С. Сигов, В.И. Нефедов, В.К. Битюков, Е.В. Самохина; под ред. А.С.Сигова. – 3-е изд. – М.: ФОРУМ, 2012. – 336 с. – (Профессиональное образование).

13. Справочно-правовая база «Консультант-Плюс».

14. Справочно-правовая база «Гарант».

15. <http://www.iso.org> - База нормативно-технической документации.

16. <http://www.wgost.ru> - Библиотека ГОСТов.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», учебники, раздаточный материал, наглядные пособия, учебные задания для проведения практических работ.