

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

Кафедра экономики и управления
 (наименование)

Утверждаю:
 Председатель Ученого Совета
 Курганского филиала
 ОУП ВО «АТиСО»
 В.Г.Роговая
 протокол № 5 от 28.01.2016.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

(наименование дисциплины)

Направление подготовки : 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Ресторанная деятельность»

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин: Б1.Б9

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

Вид учебной работы	Часы	Семестры					
		4 курс					
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	16	16					
Лекции	6	6					
Лабораторные работы							
Практические занятия:	10	10					
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)							
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине							
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	119	119					
Курсовая работа: (КР)							
Курсовой проект: (КП)							
Контрольная работа							
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Экзамен 9	Экзамен 9					
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:



| Александр К.В. |

Программа утверждена на заседании кафедры

экономики и управления

Протокол № 6

« 11 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой



Владимир А.В.

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	4	4	56
Р 1.1	Введение в дисциплину «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»	1	-	6
Р 1.2	Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии	1	-	10
Р 1.3	Особенности качества гостиничных услуг	-	1	10
Р 1.4	Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий	-	1	10
Р 1.5	Методы контроля качества услуг и продукции	-	1	10
Р 1.6	Организация контроля качества гостиничных услуг	2	1	10
Р 2	Стандартизация гостиничных услуг	2	6	63
Р 2.1	Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации	-	1	11
Р 2.2	Исторические основы развития стандартизации	-	1	12
Р 2.3	Организация работ по стандартизации в	-	2	15

	Российской Федерации			
Р 2.4	Стандартизация в зарубежных странах	-	1	10
Р 2.5	Стандартизация гостиничных услуг	2	1	15
	Подготовка к экзамену			9
	Итого:	6	10	128

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, СТП, 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 (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
C1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	C1.P1 Контроль качества гостиничных услуг C1.P2 Стандартизация гостиничных услуг	25	- тестирование; - рефераты; - эссе; - выступления в ходе семинарских занятий.
C2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	C1.P1 Контроль качества гостиничных услуг C1.P2 Стандартизация гостиничных услуг	25	- поиск, сбор, анализ и презентация информации; - рефераты; - эссе; - выступления в ходе семинарских занятий.
C3	Подготовка к	C1.P1 Контроль качества гостиничных	25	- проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских

	аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)	услуг		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 С1.Р2 Стандартизация гостиничных услуг	28	- промежуточное тестирование; - подготовка к экзамену.
С5	Прочие виды СРС	С1.Р1 Контроль качества гостиничных услуг С1.Р2 Стандартизация гостиничных услуг	25	- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах; - анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.
Итого:			128/ 3,6	

7 Фонд оценочных и контрольных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Критерии оценочных средств

Завершающим этапом изучения дисциплины является экзамен.

Критериями успешной сдачи экзамена по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;
- активное участие в практических занятиях;
- выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента.

Целью итогового контроля знаний является комплексная оценка качества усвоения студентами теоретических знаний, уровня сформированности умений и навыков при освоении программы дисциплины за семестр. По окончании изучения курса студенты обязаны сдать экзамен в строгом соответствии с учебным планом, а также утвержденной программой. Сроки проведения итогового контроля устанавливаются графиком учебного процесса.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной (письменной) форме. При этом преподавателю на экзамене предоставляется право задавать студенту по программе курса дополнительные вопросы.

Критерии оценки итоговых знаний студента складываются из следующих показателей:

- деловой активности студента в процессе работы на лекциях и семинарских занятиях;
- соблюдением дисциплины студентов в течение учебного семестра;
- качества работы во время изучения дисциплины;
- качества и полноты ответов на экзамене.

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.

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 заключайся 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.

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.