

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

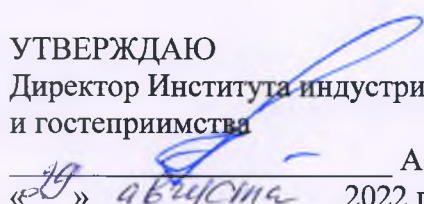
Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор


Н.Л. Ткаченко
«29» августа 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института индустрии туризма
и гостеприимства


А.А.Иванцов
«29» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.Б.14 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Форма обучения	очно-заочная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	<u>108</u> час. / <u>3</u> ЗЕ	
Курс	<u>V</u>	<u>V</u>
Учебный семестр	<u>9</u>	<u>9</u>
Форма промежуточной аттестации	<u>зачет</u>	

Москва, 2022

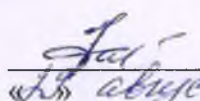
Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и сертификация услуг индустрии гостеприимства» составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015 г. № 1432, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничная деятельность».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину, и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Разработчик(и) рабочей программы:

Доцент кафедры гостиничного и ресторанного дела, кандидат экономических наук, доцент


«14» августа 2022 г.

С.Г. Федорчукова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела 29 августа 2022 г., Протокол №1.

Заведующий кафедрой гостиничного и ресторанного дела, кандидат технических наук, доцент


«29» августа 2022 г.

М.Е. Успенская

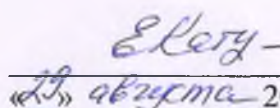
СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«29» августа 2022 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«29» августа 2022 г.

Е.И. Катунина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управление гостиничными предприятиями.

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. систематизация и углубление базовых знаний о роли стандартизации в системе технического регулирования;
2. формирование представлений о национальной системе стандартизации;
3. повышение уровня знаний национальной стандартизации в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта;
4. воспитание ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.Б.14 «Стандартизация и сертификация услуг индустрии гостеприимства» изучается в рамках базовой части ООП ВО на протяжении 9 учебного семестра и завершается промежуточной аттестацией в форме зачета.

Изучение дисциплины «Стандартизация и сертификация услуг индустрии гостеприимства» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами базовой части ООП ВО - Б1.Б.05 «Введение в специальности», Б1.Б.07 «Социально-психологические основы гостиничной деятельности», Б1.Б.09 «Безопасность жизнедеятельности», Б1.Б.11 «Организация гостиничного дела».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ОПК-3 Готовность применить нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Знает: международные, региональные и национальные стандарты, состав и структуру внутренней технологической документации для обеспечения технологического и функционального качества предоставляемых гостиничных услуг. Умеет: использовать при осуществлении гостиничной деятельности нормативно-правовую и технологическую документацию Имеет практический опыт: объективного оценивания процессов оказания услуг, а так же обеспечения требуемого качества в процессе оказания услуг

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3 семестр												
1	Тема: Значение стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности	14	4	2	2			10		ПТЗ.О		ОПК-3
2	Тема: Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ	16	2	-	2			14		ПТЗ.О		ОПК-3
3	Тема: Система стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности	16	6	2	4			10		ПР		ОПК-3
4	Тема: Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь	20	8	2	6			12		ПР ПТЗ.КР		ОПК-3
5	Тема: Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	14	4	2	2			10		ПТЗ.О		ОПК-3

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
6	Тема: Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	14	4	2	2			10		ПР	ПР ¹	ОПК-3
7	Тема: Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	14	4	2	2			10		ПТЗ.Т		ОПК-3
	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	-	-	зачет			
ВСЕГО:		108	32	12	20			76				

Заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультации ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3 семестр												
1	Тема: Значение стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности	13	-	-	-			13				ОПК-3
2	Тема: Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ	15	2	-	2			13		ПТЗ.О		ОПК-3
3	Тема: Система стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности	15	2	-	2			13		ПТЗ.КР		ОПК-3
4	Тема: Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь	18	4	2	2			14		ПР		ОПК-3
5	Тема: Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	13	-	-	-			13				ОПК-3
6	Тема: Стандартизация на	15	2	2	-			13				ОПК-3

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультации ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	предприятиях гостиничного бизнеса											
7	Тема: Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	15	2	-	2			13		ПТЗ.КР		ОПК-3
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	-	-	4	зачет			
ВСЕГО:		108	12	4	8			96				

4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 1. Значение стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности	Лекция (2 ак.ч.)	Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации, эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации
	Занятие семинарского типа (Практические занятия) (2 ак.ч.)	Опрос
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Подготовка к опросу
Тема 2. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ	Занятие семинарского типа (Практические занятия) (2 ак.ч.)	1.Опрос
	Самостоятельная работа (14 ак.ч.)	Подготовка к опросу
Тема 3. Система стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности	Лекция (2 ак.ч.)	Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	1. Выполнение практической работы №1 2. Защита практической работы №1

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Подготовка к защите практической работы №1
Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь	Лекция (2 ак.ч.)	Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме и гостеприимстве. Правовые основы сертификации. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Аккредитация органов по сертификации
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (6 ак.ч.)	1. Выполнение практической работы № 2 2. Защита практической работы № 2 3. Выполнение контрольной работы
	Самостоятельная работа (12 ак.ч.)	Подготовка к защите практической работы №2 и к контрольной работе
Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	Лекция (2 ак.ч.)	Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Федеральный закон «О стандартизации». Основные понятия, используемые для целей закона. Порядок разработки и утверждения стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Опрос
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Подготовка к опросу
Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Лекция (2 ак.ч.)	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам деятельности.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	Квалификационные характеристики. 1. Защита практической работы № 3
Тема 7. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Выполнение и подготовка к защите практической работы №3
	Лекция (2 ак.ч.)	Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	1. Итоговое тестирование
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Подготовка к тестированию
Промежуточная аттестация	Зачет	<i>по сумме текущего контроля и письменно – компьютерное тестирование</i>

4. ПЕРЕЧЕ
НЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.

5.1. Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9..
2. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2019. — 343 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-06681-2
3. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 362 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08669-0.

5.2. Дополнительная литература

1. Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (послед. ред.).
2. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (послед. ред.).
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
5. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. 13-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата 2019 / Гриф УМО ВО (ЭБС Юрайт)
6. Райкова Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология. Учебник для прикладного бакалавриата 2019 (ЭБС Юрайт)

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

№ п/п	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	www.book.ru	Электронная библиотечная система (ЭБС)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2	www.urait.ru	Электронная библиотечная система (ЭБС) «Образовательная платформа ЮРАЙТ»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
2. <http://www.garant.ru> – справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов
4. <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
5. <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
6. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
7. www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы
8. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
9. <http://www.edelink.ru/> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
10. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/> - сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
11. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;
- программа Ньюотель;
- программа Project Expert;
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В составе используемых помещений имеются учебные аудитории, библиотека с читальными залами, оснащенными компьютерной техникой, видеопроектором, актовый зал, административные и служебные помещения.

Оборудование и техническое оснащение стандартной учебной аудитории:

- компьютеризированное рабочее место для преподавателя;
- рабочие места для студентов;
- мультимедийный проектор, экран;
- комплект учебно-методической, нормативно-правовой и научной литературы: учебники, книги, журналы;
- демонстрационные комплекты учебно-наглядных пособий (таблицы, рисунки, схемы, слайды, модели, муляжи);
- технические средства обучения: компьютеры, оснащенные программными пакетами Excel for Windows, Word for Windows, PowerPoint с доступом к библиотечным и сетевым источникам информации; программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования

(выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС университета.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине,

позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры *указать наименование кафедры*.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Стандартизация и сертификация услуг индустрии гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции 1	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) 3	Наименование оценочного средства 4
<p>ОПК-3 Готовность применить нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность</p>	<p>Знает: международные, региональные и национальные стандарты, состав и структуру внутренней технологической документации для обеспечения технологического и функционального качества предоставляемых гостиничных услуг. Умеет: использовать при осуществлении гостиничной деятельности нормативно-правовую и технологическую документацию Имеет практический опыт: объективного оценивания процессов оказания услуг, а так же обеспечения требуемого качества в процессе оказания услуг</p>	<p><i>опрос; реферат; контрольная работа; тестирование; зачет</i></p>

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации Зачет

Перечень вопросов:

1. Основные понятия, цели и объекты стандартизации.
2. Принципы стандартизации.
3. Документы по стандартизации, их применение.
4. Функции и методы стандартизации.
5. Задачи Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации».
6. Стандартизация в системе технического регулирования.
7. Технические регламенты.
8. Цели и принципы подтверждения соответствия.
9. Международные и региональные организации по стандартизации.
10. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
11. Основные цели и объекты сертификации в гостиничной отрасли.
12. Правовые основы сертификации.
13. Классификация предприятий размещения в РФ.
14. Требования, предъявляемые к предприятиям размещения разных категорий.
15. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.
16. Аккредитация органов по сертификации.
17. Характеристика гостиничных услуг.

18. Качество гостиничных услуг.
19. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
20. Факторы, определяющие качество услуг.
21. Функциональное качество гостиничных услуг.
22. Техническое качество гостиничных услуг.
23. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
24. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
25. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
26. Профессиональные стандарты.
27. Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли.
28. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
29. Организация контроля качества гостиничных услуг.
30. Разработка программы контроля качества.
31. Методы внешней оценки качества и безопасности.
32. Измерение удовлетворенности потребителей услугами.
33. Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов.
34. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания.
35. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг.
36. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
37. Измерение удовлетворенности персонала.
38. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» выставляется студенту:

- если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности; а также ответ в целом отвечает требованиям, но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы (при устном ответе).

Оценка «не зачтено» выставляется студенту:

- если студент не показал знания учебного материала, затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и обосновать их, показал неумение делать обобщения и выводы.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля ИТОГОВОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ (на последнем практическом занятии)

Вариант 1

1. Общественное объединение заинтересованных предприятий, организаций и органов власти (в том числе, национальных органов по стандартизации), которое создано на добровольной основе для разработки государственных, региональных и международных стандартов – это...

1. инженерное общество
2. орган по стандартизации
3. технический комитет по стандартизации
4. служба стандартизации

2.Срок действия стандарта:

1. равен 5 годам;
 2. равен 3 годам;
 3. равен 10 годам;
 4. не определяется.
3. Комплексная стандартизация – это ...
1. установление и применение системы взаимоувязанных требований к объекту стандартизации
 2. установление повышенных норм требований к объектам стандартизации
 3. научно – обоснованное предсказание показателей качества, которые могут быть достигнуты к определенному времени
 4. степень насыщенности изделия унифицированными узлами и деталями
4. Агрегатированием называется ...
1. принцип создания машин и оборудования из многократно используемых стандартных агрегатов
 2. уменьшение числа типов изделия до числа, достаточного для удовлетворения существующих потребностей
 3. сокращение числа типов, видов и размеров изделий одинакового функционального назначения
 4. разработка и установление типовых конструкций, правил, форм документации
5. В период между сессиями Генеральной ассамблеи руководство ИСО осуществляет ...
1. исполнительное бюро
 2. центральный секретариат
 3. рабочая группа
 4. Совет
6. Межотраслевой характер носят стандарты:
1. ГОСТов;
 2. СТП;
 3. ТУ.
7. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом...
1. «О техническом регулировании»
 2. «О защите прав потребителя»
 3. «О стандартизации»
 4. «Об обеспечении единства измерений»
8. В соответствии со схемами сертификации продукции инспекционный контроль предусматривает:
1. контроль ранее сертифицированной системы качества
 2. испытание образцов продукции, взятых у изготовителя и у продавца или потребителя
 3. рассмотрение документации, свидетельствующей об увеличении продаж (поставок) продукции
 4. анализ состояния производства
 5. наличие и состояние плана мероприятий по совершенствованию производства
9. Среди основных этапов сертификации можно выделить...
1. оспаривание решения по сертификации
 2. оценку соответствия объекта сертификации установленным требованиям
 3. заявку на сертификацию
 4. оценка уровня качества продукции
10. Организация, претендующая на право стать органом по аккредитации, должна иметь...
1. квалифицированный персонал
 2. четко разработанный бизнес-план
 3. определенный юридический статус

4. организационную структуру, соответствующую обеспечению компетентности, беспристрастности и независимости при аккредитациях
11. Какие виды технических регламентов используются в Российской Федерации?
1. Общие и специальные технические регламенты.
 2. Синергетические технические регламенты.
 3. Системные технические регламенты.
12. Как называется форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов?
1. Декларирование соответствия.
 2. Декларация о соответствии.
 3. Стандартизация.
 4. Патентование.
13. Как следует назвать документальное удостоверение соответствия продукции, услуг или иных объектов и процессов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?
1. Аттестация.
 2. Аккредитация.
 3. Технический контроль.
 4. Подтверждение соответствия.
14. Что представляет собой декларация о соответствии?
1. Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.
 2. Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей.
 3. Документ, удостоверяющий соответствие экономической устойчивости изготавливающего продукцию предприятия.
 4. Форму подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.
15. Какие из перечисленных ниже утверждений можно признать правильными?
1. ГОСТ Р ИСО серии 9000-2001 ориентированы только на потребителя без учета интересов других сторон.
 2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 учитывают интересы только потребителей, акционеров и государства.
 3. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 учитывают интересы потребителей, акционеров, поставщиков, персонала и общества.
 4. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 учитывают интересы только государства.
 5. Ни одно из вышеперечисленных утверждений.

Вариант 2

1. Структурно выделенное подразделение органа исполнительной власти или субъекта хозяйствования, которое обеспечивает организацию и проведение работ по стандартизации в пределах установленной компетенции – это...
1. технический комитет по стандартизации
 2. орган государственного надзора за стандартами
 3. служба стандартизации
 4. испытательная лаборатория
2. Начальный вариант стандарта называется первой:
1. версткой;
 2. редакцией;
 3. корректурой;

4. частью.
3. Оценка эффективности стандартизации должна производиться ...
1. по всему жизненному циклу продукции
 2. только на этапе проектирования
 3. только на этапе изготовления
 4. только на этапе эксплуатации
4. По уровням различают следующие виды унификации:
1. секционирования и базового агрегата
 2. размерную, параметрическую, методов испытания и контроля, требований, обозначений
 3. ограничительная, дискретизация, типизация конструкций и технологических процессов
 4. межотраслевую, отраслевую и заводскую унификацию
5. Документы EN разрабатываются...
1. международной электротехнической комиссией (МЭК)
 2. европейским комитетом по стандартизации (СЕН)
 3. европейской экономической комиссией ООН (ЕЭК)
 4. международной организацией по стандартизации (ИСО)
6. На самих предприятиях разрабатываются стандарты:
1. ГОСТы;
 2. СТП;
 3. ТУ.
7. Каким Федеральным законом регулируются отношения, возникающие при оценке соответствия объекта требованиям технических регламентов?
1. «О сертификации продукции и услуг»
 2. «О техническом регулировании»
 3. «О защите прав потребителей»
 4. «О стандартизации»
8. Системой сертификации называют совокупность...
1. требований, предъявляемых к продукции
 2. участников и правил функционирования системы
 3. правил по выполнению работ сертификации по данной системе
 4. стандартов, предъявляемых к продукции
9. Услуги нематериального характера оцениваются...
1. не оцениваются при сертификации
 2. с использованием технических средств, имеющих свидетельство о поверке
 3. экспертным методом
 4. социологическим методом
10. Объектом аккредитации может быть...
1. технические комитеты по стандартизации
 2. организации подготовки экспертов
 3. метрологические службы юридических лиц
 4. испытательные лаборатории
11. Каков порядок принятия технических регламентов?
1. Как федеральный закон, в порядке, установленном для принятия федерального закона.
 2. В порядке заключения международного договора, подлежащего ратификации.
 3. Как постановление Федеральной службы по техническому регулированию и метрологии.
 4. Как указ президента РФ (в порядке исключения).

5. Как постановление Правительства РФ (в порядке исключения).
12. Как называется документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов?
1. Декларирование соответствия.
 2. Сертификат соответствия.
 3. Стандарт.
 4. Патент.
13. Какова сущность понятия «форма подтверждения соответствия»?
1. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.
 2. Правовое регулирование отношений в области оценки соответствия и установления, применения и исполнения обязательных и добровольных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации.
 3. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.
 4. Определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.
14. Что представляет собой знак соответствия?
1. Товарный знак.
 2. Торговую марку.
 3. Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей.
 4. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.
 5. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.
15. Какое определение более полно соответствует термину «система менеджмента качества»?
1. Совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих элементов и подсистем.
 2. Организационная структура управления.
 3. Организационно-правовая форма.
 4. Комплекс показателей, определяющих состояние управления.

Вариант 3

1. Нормативный документ, который разработан на основе консенсуса, принят признанным соответствующим органом и устанавливает для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области – это...
1. постановление правительства
 2. технические условия
 3. стандарт
 4. технический регламент
2. Вторая стадия разработки стандарта предусматривает:
1. анализ полученных отзывов;
 2. подготовку первой редакции стандарта;
 3. подготовку проекта стандарта;
 4. подготовку годового плана по стандартизации.

3. Принципом стандартизации не является ...
1. согласованность
 2. комплексность для взаимосвязанных объектов
 3. конкурентоспособность
 4. добровольность применения
4. Применение рядов предпочтительных чисел создает предпосылки для ...
1. унификации машин и деталей
 2. классификации деталей
 3. оптимизации машин и деталей
 4. систематизации изделий
5. Европейские стандарты разрабатывает (ют)...
1. национальные организации стран ЕС
 2. европейский комитет по стандартизации
 3. региональные организации;
 4. ведомственные организации
6. Международными организациями разрабатываются стандарты:
1. ГОСТы;
 2. СТП;
 3. ИСО.
7. В соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» заявитель не вправе...
1. выбирать форму и схему подтверждения соответствия
 2. обращаться для осуществления обязательной сертификации в любой орган по сертификации, область аккредитации которого распространяется на данную продукцию
 3. обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров)
 4. применять форму добровольной сертификации вместо обязательного подтверждения соответствия
8. Создать систему добровольной сертификации могут ...
1. Госстандарт Российской Федерации
 2. юридическое лицо
 3. индивидуальный предприниматель
 4. союз потребителей
9. Обязательной сертификации подлежат услуги...
1. оптовой торговли
 2. образования
 3. общественного питания
 4. технического обслуживания и ремонта транспортных средств
10. Этапы процесса аккредитации предусматривают...
1. повторную аккредитацию
 2. подачу заявки 1
 3. проведение экспертизы 2
 4. инспекционный контроль 3
11. Какие требования должны устанавливаться в технических регламентах с учетом степени риска причинения вреда?
1. Минимально необходимые.
 2. Максимально необходимые.
 3. Оптимальные.
 4. Рациональные.
12. Чем отличаются технические регламенты от стандартов?
1. Объекты подлежат добровольной сертификации
 2. Требуют обязательной стандартизации

3. Ничем не отличаются
13. Как называется обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту?
1. Знак качества.
 2. Товарная марка.
 3. Знак обращения на рынке.
 4. Бренд.
 5. Знак соответствия.
14. Как называется физическое или юридическое лицо, осуществляющее обязательное подтверждение соответствия?
1. Заявитель.
 2. Резидент.
 3. Эксперт или орган по сертификации.
 4. Аудитор или аудиторская организация.
15. В чем заключаются причины разрыва между потребительскими ожиданиями качества услуги и их восприятием руководством гостиничного предприятия?
1. слишком усложненная многоуровневая структура управления
 2. отсутствие набора целей
 3. неэффективная технология выполнения работы
 4. склонность к переоценке возможностей и ожиданий

Вариант 4

1. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это...
 1. национальный стандарт
 2. технические условия
 3. сертификат
 4. рекомендации по стандартизации
2. К целям стандартизации относятся:
 1. обеспечение производства изделий;
 2. обеспечение качества продукции;
 3. защита авторских прав.
3. Консенсус всех заинтересованных сторон при разработке и принятии стандартов достигается процедурой...
 1. ограничений по публичности обсуждения проекта стандарта
 2. закрытого обсуждения проекта стандарта
 3. обсуждения проекта стандарта только кругом квалифицированных специалистов
 4. публичного обсуждения проекта стандарта
4. Классификация – это ...
 1. параллельное разделение множества объектов на независимые подмножества
 2. последовательное разделение множества объектов на подчиненные подмножества
 3. присвоение объекту уникального наименования, номера, знака, условного обозначения, признака или набора признаков и т. п., позволяющих однозначно выделить его из других объектов
 4. разделение множества объектов на классификационные группировки по их сходству или различию на основе определенных признаков в соответствии с принятыми правилами
5. Цель международной стандартизации - это

1. устранение технических барьеров в торговле
 2. привлечение предприятий (организаций) к обязательному участию в стандартизации
 3. упразднение национальных стандартов
 4. разработка самых высоких требований
6. Обязательными для стран членов СНГ являются стандарты:
1. ГОСТов;
 2. СТП;
 3. ИСО.
7. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется...
1. свидетельством о соответствии
 2. декларацией о соответствии
 3. знаком соответствия
 4. сертификатом соответствия
8. Обязательное подтверждение соответствия имеет формы ...
1. принятие декларации о соответствии
 2. обязательная сертификация
 3. добровольное подтверждение соответствия
 4. добровольная сертификация
9. Этап заявки на сертификацию включает...
1. выбор органа по сертификации
 2. подачу заявки
 3. инспекционный контроль
 4. решение по сертификации
10. Совет по аккредитации рассматривает вопросы...
1. пропаганды необходимости аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий
 2. установления принципов единой технической политики в области аккредитации
 3. координации деятельности органов по аккредитации
 4. ведения реестра аккредитованных объектов и экспертов по аккредитации
11. Какие стандарты могут использоваться в качестве основы при разработке проектов технических регламентов?
1. Стандарты предприятий.
 2. Национальные стандарты (полностью или частично).
 3. Ни один из указанных стандартов.
12. Соответствие объектов требованиям технических регламентов, является:
1. Обязательным.
 2. Добровольным.
 3. Нейтральным.
13. Какое определение соответствует понятию «оценка соответствия»?
1. Документальное удостоверение соответствия объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.
 2. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.
 3. Установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.
 4. Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.
14. Какое определение дается понятию «сертификат соответствия»?
1. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

2. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.
 3. Документ, в котором в целях добровольного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов ее производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.
 4. Документ, который принят международным договором Российской Федерации и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования.
15. Характеристика критических классификаторов качества услуги, исходя из восприятия потребителей, заключается в том, что они:
1. создают максимально нейтральную зону и не оказывают воздействия на опыт
 2. должны быть удовлетворены в первую очередь, поскольку основаны на минимуме стандартов
 3. могут вызвать благодарную реакцию, если ожидания предвосхищены

Вариант.5

1. Общие организационно-методические положения для определенной области деятельности и общетехнические требования, обеспечивающие взаимопонимание, совместимость и взаимозаменяемость, техническое единство и взаимосвязь различных областей науки и производства в процессах создания и использования продукции устанавливают...
 1. основополагающие стандарты
 2. стандарты на термины и определения
 3. стандарты на продукцию
 4. стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа)
2. Деятельность по установлению норм и правил называется:
 1. унификацией;
 2. стандартизацией;
 3. коммуникацией;
 4. сертификацией.
3. Увязка всех взаимодействующих факторов, обеспечивающих оптимальный уровень качества продукции, достигается...
 1. комплексной стандартизацией
 2. опережающей стандартизацией
 3. взаимозаменяемостью
 4. сертификацией
4. Для получения разнообразных производных машин различного применения присоединением к базовой модели изделия специального оборудования используют метод...
 1. базового агрегата
 2. секционирования
 3. дискретизации
 4. симплификацией
5. К компетенции Всемирной торговой организации (ВТО) не относится...
 1. создание и развитие эффективной службы здравоохранения, оздоровления окружающей среды
 2. соглашение по тарифам и торговле
 3. защита прав интеллектуальной собственности
 4. инвестиционная деятельность
6. Национальные стандарты в РФ:
 1. ГОСТы;
 2. грифы;
 3. стандарты ИСО.

7. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров – это...

1. аттестат
2. знак соответствия
3. сертификат соответствия
4. свидетельство о соответствии

8. В существующих схемах сертификации продукции используются следующие способы доказательства соответствия:

1. испытание каждого образца продукции
2. рассмотрение заявления-декларации о соответствии
3. рассмотрение характеристики предприятия-изготовителя, выданной региональным органом хозяйствования
4. анализ годового отчёта изготовителя о хозяйственной деятельности предприятия (организации)
5. испытание типа продукции

9. Сертификация систем менеджмента качества включает этапы...

1. анализ документов системы менеджмента качества организации-заявителя органом по сертификации
2. проведение аудита и подготовка акта по результатам аудита
3. определение экономического эффекта от внедрения системы менеджмента качества на предприятии
4. решение руководства предприятия о сертификации системы менеджмента качества

10. Механизмом определения беспристрастности, независимости и компетенции органов по сертификации не является...

1. стандартизация
2. идентификация
3. аккредитация
4. экспертиза

11. С какими целями принимаются в Российской Федерации технические регламенты?

1. Для защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества.
2. Для проведения соответствующих действий по метрологии.
3. Для установления технико-экономического уровня объектов регламентирования лучшим мировым образцам.

12. Каким документом установлены правовые основы подтверждения соответствия продукции (или иных объектов) требованиям технических регламентов?

1. Федеральным законом «О защите прав потребителей».
2. Федеральным законом «О техническом регулировании».
3. Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг».

13. Что понимается под подтверждением соответствия?

1. Документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.
2. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.
3. Установление тождественности характеристик продукции ее существенным

признакам.

4. Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

14. Что такое «декларирование соответствия»?

1. Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

2. Совокупность свойств декларируемой продукции.

3. Совокупность оценки технико-экономических показателей продукции требованиям технических условий.

4. Документирование конструктивно-правовых особенностей продукции.

15. Что такое принцип менеджмента качества?

1. Элемент систем управления качеством.

2. Функция системы управления качеством.

3. Правило, руководящая идея управления качеством.

Ключи:

1 вариант		2 вариант		3 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	3	1	3	1	3
2	4	2	2	2	1
3	1	3	1	3	1
4	1	4	4	4	1
5	4	5	2	5	2
6	1	6	2	6	3
7	1	7	2	7	4
8	2,4	8	2,3	8	2
9	2,3	9	3,4	9	1,3,4
10	1,3,4	10	2,3,4	10	2,3,4
11	1	11	1	11	1
12	1	12	2	12	2
13	4	13	4	13	5
14	1	14	5	14	1
15	1	15	1	15	1
4 вариант		5 вариант			
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ		
1	2	1	1		
2	2	2	2		
3	4	3	1		
4	4	4	1		
5	1	5	1		
6	3	6	1		
7	3	7	3		
8	1,2	8	4,5		
9	1,2	9	1,2		
10	2,3,4	10	1,2		
11	2	11	1		
12	1	12	2		
13	2	13	1		
14	2	14	1		

15	2	15	3		
----	---	----	---	--	--

Критерии оценки:

оценка	количество правильных ответов
«зачет»	более 50 % правильных ответов
«незачет»	менее 50 % правильных ответов

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ/ДОКЛАДОВ ПО ВСЕМ ТЕМАМ КУРСА

1. Документы по стандартизации, их применение.
2. Функции и методы стандартизации.
3. Государственная система стандартизации и ее реформирование.
4. Стандартизация в системе технического регулирования.
5. Цели и принципы подтверждения соответствия.
6. Порядок разработки и утверждения стандартов.
7. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.
8. Ожидания клиентов городских гостиниц. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания в городских гостиницах различной категории.
9. Приобретение узнаваемости на рынке гостиничных услуг и обеспечение развития городской гостиницы
10. Качественные характеристики предприятия, соответствующие требованиям классификации.
11. Система работы с персоналом по формированию навыков в предоставлении услуг по соответствующим стандартам.
12. Система управления качеством в городском гостиничном предприятии
13. Международные и региональные организации по стандартизации.
14. Международное сотрудничество в области стандартизации.
15. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.
16. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
17. Факторы, определяющие качество услуг.
18. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
19. Методы определения показателей качества.
20. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
21. Методы контроля качества.
22. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
23. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
24. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
25. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
26. Стандарты профессиональные по видам деятельности. Квалификационные характеристики.
27. Сертификация гостиниц. Аккредитация органов сертификации.
28. Организация работ по стандартизации в гостинице.
29. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
30. Порядок разработки стандартов организации.
31. Стандарты качества обслуживания.
32. Организация контроля качества гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества.
33. Методы внешней оценки качества и безопасности.

- 34.Измерение удовлетворенности потребителей услугами, предоставляемыми гостиницей.
- 35.Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов.
- 36.Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания.
- 37.Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
- 38.Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
- 39.Измерение удовлетворенности персонала.
- 40.Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.

Методические указания по написанию реферата/доклада

Структура реферата должна состоять из трех разделов: 1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования). 2. Основная часть (раскрытие темы реферата). 3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; умело использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходиться к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	работа отвечает четырем критериям: - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; - построение суждений; - правильное оформление работы.
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

ОПРОС

Тема 1. Значение стандартизации в профессиональной гостиничной

деятельности

Перечень вопросов:

1. Стандартизация в системе технического регулирования.
2. Документы по стандартизации, их применение.
3. Функции и методы стандартизации
4. Система стандартов национальной системы безопасности.
5. Организация работ по стандартизации.
6. Правила разработки и утверждения национальных стандартов

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ

Перечень вопросов:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании»
2. Основные понятия, используемые для целей закона.
3. Стандартизация в системе технического регулирования.
4. Технические регламенты.
5. Цели и принципы подтверждения соответствия.

Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта

Перечень вопросов:

1. Применение нормативных документов и характер их требований.
2. Государственные стандарты Российской Федерации. Обязательные требования к объекту
5. Федеральный закон «О стандартизации».
6. Основные понятия, используемые для целей закона.
7. Порядок разработки и утверждения стандартов.
8. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачет»	получение правильных ответов на вопросы не менее 50%
«незачет»	получение правильных ответов на вопросы менее 50%

ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПР)

ПР № 1

Тема 3. Система стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности

Задание: Используя профстандарт, должностные инструкции для работников СПиР и образец выполнения задания, внести изменения в должностные инструкции, если выявлены несоответствия их профстандарту.

Образец выполнения задания:

Разделы должностной инструкции	Профстандарт	Соответствует/не соответствует
Швейцар		

1 Общие положения		
1.1. Швейцар относится к категории рабочих.	Краткосрочное обучение или инструктаж Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы	не соответствует
Вывод: Вставить в должностную инструкцию требования к образованию: краткосрочное обучение или инструктаж		
1.3. Швейцар должен знать: - правила обслуживания посетителей на данном предприятии; - размещение отделов, секций, торговых залов в предприятии; - номера телефонов вызова такси, полиции, скорой помощи, пожарной команды и др.; - местонахождение ближайших предприятий общественного питания, торговли, коммунального хозяйства и др.; - расположение средств противопожарной защиты, сигнализации и правила пользования ими; - правила санитарии и гигиены; - способы чистки металлических предметов; - режим работы предприятия и его подразделений; - [вписать нужное].	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	не соответствует
Вывод: 1. Необходимо в п.1.3 добавить: - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - требования охраны труда; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 2. Остальное, невыделенное желтым цветом из должностной инструкции убрать		
2 Должностные обязанности		

<p>2.1. Наблюдает за входом и выходом посетителей на предприятиях общественного питания, торговли, коммунального хозяйства и др.</p> <p>2.2. Информировывает посетителей о размещении отделов, секций, торговых залов, наличии свободных мест.</p> <p>2.3. По просьбе посетителей вызывает такси.</p> <p>2.4. Приводит в порядок вестибюль, протирает стекла, стены в тамбуре и подъезде, чистит металлические предметы на дверях.</p> <p>2.5. Проводит очистку территории около входных дверей.</p> <p>2.6. Проверяет исправность дверей, сообщает администрации о замеченных неисправностях.</p> <p>2.7. Включает и выключает световую рекламу, проверяет системы сигнализации.</p> <p>2.8. [вписать нужное].</p>	<p>Оказание помощи гостям при выходе из автомобиля при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приветствие гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Открытие и закрытие входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения перед его гостями</p> <p>Сопровождение гостей к месту парковки автотранспортных средств на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проверка чистоты и исправности работы входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Наблюдение за сохранностью багажа при заселении и выезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте</p> <p>Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба</p> <p>Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о службах или услугах средства размещения</p> <p>Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Отвечать на вопросы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в</p>	<p>не соответствует</p>
---	--	-------------------------

	<p>котором он расположен</p>	
<p>Вывод: 1. Убрать из должностной инструкции п. 2.1, 2.3, 2.6-2.8; 2. Пункт 2.2 заменить на «Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о службах или услугах средства размещения Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения» 2. Добавить в инструкцию из профстандарта: Оказание помощи гостям при выходе из автомобиля при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения Приветствие гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения Открытие и закрытие входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения перед его гостями Сопровождение гостей к месту парковки автотранспортных средств на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения Проверка чистоты и исправности работы входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения Наблюдение за сохранностью багажа при заселении и выезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Отвечать на вопросы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен</p>		

Желтым цветом выделены совпадающие в профстандарте и должностной инструкции пункты

Методические указания по выполнению практической работы

На основе образца выполнения задания по должностной инструкции швейцара, аналогичным образом сравнить профстандарт и должностные инструкции таких профессий как подносчик багажа, консьерж и портье. Для выполнения задания студентам будут предложены документы в формате Word: должностные инструкции и профстандарт для работников СПиР.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	правильно заполнена таблица по всем трем профессиям
«хорошо»	имеются незначительные недочеты в заполнении таблицы по всем трем профессиям
«удовлетворительно»	заполнено верно по двум профессиям
«неудовлетворительно»	заполнено верно только по одной профессии

ПР № 2

Тема 4. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания

Задание:

Для отеля города Москвы любой категории провести сравнительную оценку на соответствие требованиям к гостиницам определенной категории и разработать рекомендации по устранению выявленных расхождений.

Методические указания по выполнению практической работы

При выполнении задания используется Приложение 5 «Положения о классификации гостиниц», утвержденное Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 и данные официального сайта отеля любой категории. На основе данной информации необходимо провести сравнительную оценку на соответствие требованиям к гостиницам определенной категории и разработать рекомендации по устранению выявленных расхождений.

Пример выполнения задания

Требования к гостинице ООО «СЕНЕШАЛЬ» (пять звезд) (название гостиницы, её категория)

Требование к гостинице	"пять звезд"	ООО СЕНЕШАЛЬ	Соответствует/не соответствует
I. Здание и прилегающая территория			
1. Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток:			
наружное архитектурное освещение (подсветка) здания (уличный фасад)	X	x	Соответствует
освещение центрального входа, наружное освещение подходов к зданию	x	x	Соответствует
2. Парковка у (или вблизи) центрального входа для остановки автотранспорта	X	x	Соответствует
3. Вывеска:			
вывеска с информацией, предусмотренной требованиями нормативных правовых актов	x	x	Соответствует
освещаемая или светящаяся с названием гостиницы	x	x	Соответствует
при наличии отдельного входа в предприятие питания - вывеска с его названием	x	x	Соответствует
4. Вход для гостей:			
отдельный от служебного входа	x	x	Соответствует
воздушно-тепловая завеса	X	x	Соответствует
II. Техническое оборудование и оснащение			

5.	Аварийное освещение и энергоснабжение:			
	аккумуляторный источник электропитания в аварийном режиме для световых указателей (знаков безопасности), исправные аккумуляторные фонари у дежурного персонала	x	x	Соответствует
	стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов	x	x	Соответствует
6.	Водоснабжение:			
	круглосуточное горячее, холодное	x	x	Соответствует
	горячее от резервной системы горячего водоснабжения на время аварии, профилактических работ	x	x	Соответствует
	бутилированная питьевая вода в номере (бесплатно, по одной бутылке емкостью 0,5 л на каждого гостя, ежедневная комплектация при использовании)	X	x	Соответствует
	бутилированная питьевая вода в номере или питьевая вода в кулере в коридоре (бесплатно)	-	-	
7.	Система отопления, обеспечивающая допустимую температуру воздуха в номерах гостиницы	x	x	Соответствует
8.	Кондиционирование воздуха во всех помещениях при среднесуточной температуре (за последние 5 дней) наружного воздуха не ниже 8 градусов по Цельсию	x	x	Соответствует
9.	Вентиляция:			
	система вентиляции (естественная и (или) принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключая проникновение посторонних запахов в жилые помещения	x	x	Соответствует
	система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключая проникновение посторонних запахов в общественные помещения	x	x	Соответствует
10.	Лифт в здании:			
	высотой более 2 этажей	x	x	Соответствует
	служебный, грузовой (или грузоподъемник)	x	-	НЕ является обязательным (для гостиницы с <50)
11.	Время ожидания лифта (при наличии):			
	не более 30 сек.	x	x	Соответствует
12.	Круглосуточная работа лифта (при наличии)	x	x	Соответствует
13.	Наличие телефона:			
	связь с персоналом из номера			
	телефонная внутренняя связь (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала (100 процентов номеров)	-	-	
	телефонная внутренняя связь (без выхода за пределы средства размещения) (100 процентов номеров)	x	x	Соответствует
	телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), телефонная связь внутренняя и городская	x	x	Соответствует
14.	Информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет" во всех помещениях гостиницы	x	x	Соответствует

III. Номерной фонд				
15.	Одноместные (двухместные) номера, не менее			
	100 процентов	x	x	Соответствует
16.	Многокомнатные или соединяющиеся номера	-	-	
	многокомнатные номера	-	-	
	многокомнатные и соединяющиеся номера	x	-	Не является обязательным (для гостиницы с <50)
17.	Номера "высшей категории" - не менее 5 процентов общего количества номеров	x	x	Соответствует
18.	Площадь номера, за исключением номеров категорий "джуниор сьюит" и "студия" (без учета площади санузла, лоджии, балкона), не менее:			
	одноместного:	-		
	14 кв. м	x	-	Не соответствует
	двухместного:			
	16 кв. м	x	-	Не соответствует
19.	Многоступенчатые номера (вместимостью 3 и более человек), площадь которых определяется из расчета на каждого проживающего, не менее кв. м:			
	6 - для средств размещения круглогодичного функционирования	-	-	
	4 - для средств размещения сезонного функционирования	-	-	
20.	Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):			
	100 процентов номеров	x	X	Соответствует
	площадь санузла:			
	не менее 3,8 кв. м	X	X	Соответствует
21.	Вентилятор	-	-	
22.	Возможность индивидуальной регулировки температуры (зимой для системы отопления, летом для системы охлаждения (кондиционирования))	X	X	Соответствует
23.	Туалет:			
	вблизи общественных помещений	x	X	Соответствует
	оборудование:			
	туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, мыло (диспенсер с жидким мылом) туалетная бумага	x	X	Соответствует
	бумажные полотенца (или электрополотенце)	-	X	Не соответствует
	крючки для одежды, корзина для мусора	x	X	Соответствует
	диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза	X	X	Соответствует
	диспенсер с кремом для рук	X	X	Соответствует
	махровые салфетки для рук	X	X	Соответствует
	диспенсер с пакетами для предметов гигиены	X	X	Соответствует
	корзина для использованных махровых салфеток для рук	X	X	Соответствует
24.	Ванная комната (душевая):			
	из расчета одна душевая кабина (душевая стойка) на	-	-	

	20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа			
	оборудование (душевая кабина, туалетная кабина, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, туалетный стол, мыло (диспенсер с жидким мылом), крючки для одежды, корзина для мусора)	-	-	
V. Общие помещения				
25.	Общественные помещения с мебелью и другим оборудованием, соответствующим функциональному назначению помещения	x	x	Соответствует
26.	Холл площадью:		В гостинице меньше 50 номеров	
	не менее 30 кв. м плюс по 1 кв. м из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, - максимальная площадь может не превышать 160 кв. м	X	-	Не является обязательным (для гостиницы с <50)
27.	Служба приема и размещения:	X	X	Соответствует
	с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами	x	X	Соответствует
	с подачей напитков и музыкальным вещанием	X	X	Соответствует
28.	Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха	x	X	Соответствует
29.	Декоративное озеленение, художественные композиции в холле	X	X	Соответствует
30.	Сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей в службе приема и размещения	x	X	Соответствует
31.	Гардероб вблизи общественных помещений	X	X	Соответствует
32.	Вешалки в холле и в общественных помещениях	x	X	Соответствует
33.	Телевизионный зал	-	X	Не соответствует
34.	Конференц-зал с оборудованием, необходимым для проведения презентаций (системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура)	X	-	Не является обязательным (для гостиницы с <50)
35.	Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)	X	X	Соответствует
36.	Спортивно-оздоровительный центр (тренажерный зал или зал для фитнеса)	X	X	Соответствует
37.	Ковровое покрытие (ковры) в коридорах	x	X	Соответствует
38.	Служебные помещения для персонала: столовая или помещение для приема пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения	x	X	Соответствует
39.	Предприятия питания:			
	ресторан	X	X	Соответствует
	бар (лобби-бар)	X	X	Соответствует
	предприятия питания любого типа	-	-	
	банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с оборудованием, необходимым для проведения презентаций (системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура)	X	X	Соответствует

40.	Служба приема - круглосуточный прием	x	X	Соответствует
41.	Вручение корреспонденции поступившей гостям	x	X	Соответствует
42.	Швейцар	X	X	Соответствует
43.	Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:			Соответствует
	обязательно	X	X	Соответствует
	по просьбе	-	-	
44.	Утренняя побудка (по просьбе)	x	X	Соответствует
45.	Ежедневная уборка горничной номера	x	X	Соответствует
46.	Ежедневная заправка постелей	x	X	Соответствует
47.	Вечерняя подготовка номера	X	X	Соответствует
48.	Смена постельного белья:			
	1 раз в 5 дней	-	-	Соответствует
	1 раз в 3 дня	-	-	Соответствует
	1 раз в 2 дня	-	-	Соответствует
	1 раз в 2 дня (по просьбе - ежедневно)	X	X	Соответствует
49.	Смена использованных полотенец:			
	1 раз в 3 дня	-	-	
	ежедневно	x	X	Соответствует
50.	Стирка:			
	исполнение в течение суток	X	X	Соответствует
	экспресс-обслуживание (срок исполнения не более 2 часов)	X	X	Соответствует
51.	Глажение:			
	исполнение в течение 1 часа	X	X	Соответствует
	предоставление утюга, гладильной доски, гладильная комната	-	X	Не соответствует
52.	Химчистка:			
	исполнение в течение суток	-	-	
	экспресс-обслуживание (срок исполнения не более 6 часов)	X	X	Соответствует
53.	Иные услуги:			
	мелкий ремонт одежды	x	X	Соответствует
	автомат для чистки обуви	x	X	Соответствует
	хранение багажа	x	X	Соответствует
	обмен валюты либо банкомат с возможностью обмена валюты или возможностью оплаты услуг банковской картой	X	X	Соответствует
	организация встреч и проводов, включая транспортную доставку гостей и багажа	X	X	Соответствует
	вызов такси	x	X	Соответствует
	аренда (прокат) автомашины без водителя	X	X	Соответствует
	бронирование и (или) продажа билетов на различные виды транспорта (в т.ч. с помощью интернет-сервисов)	X	X	Соответствует
	бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия (в том числе с помощью интернет-сервисов)	X	X	Соответствует
54.	Туристские услуги:			
	туристская информация в службе приема и	x	x	Соответствует

	размещения (в холле гостиницы)			
	экскурсии, гиды и гиды-переводчики	x	x	Соответствует
55.	Медицинские услуги:			
	вызов скорой помощи, пользование аптечкой	x	x	Соответствует
VIII. Услуги питания				
56.	Обслуживание:			
	возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (2-разовое, 3-разовое питание)	x	x	Соответствует
	завтрак "шведский стол" (7.00 - 10.00)	x	x	Соответствует
	расширенный завтрак (7.00 - 10.00)	-	-	
	континентальный завтрак (7.00 - 10.00)	-	-	
	круглосуточное предоставление услуг питания	x	x	Соответствует
57.	Обслуживание в номере			
	в часы завтрака и в период с 12.00 до 23.00	-	-	
	круглосуточно	x	x	Соответствует
IX. Технологии обслуживания, внешний вид персонала				
58.	Наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы	x	x	Соответствует
59.	Форменная одежда персонала, служебные значки	x	x	Соответствует

Выводы:

- по «красным» несоответствиям (пункт 18 и 19). В отеле не предусмотрены одноместные номера и часть двухместных номеров (более дешёвой стоимости) по площади меньше допустимых значений, их стоит продавать как одноместные с возможностью дополнительного размещения (спального места).

- по «зеленым» несоответствиям: При проведении оценки было найдено много положительных моментов, которые были не обязательны для данной категории отеля (пункты 6, 13, 23, 33, 51), но они в отеле есть.

- по «голубым» несоответствиям - они являются приемлемыми для гостиницы меньше 50 номеров. В данном отеле 12 номеров.

В целом гостиница соответствует категории 5 звезд, но руководству необходимо исправить выявленные расхождения по требуемой площади двухместных номеров.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	правильно выделены несоответствия и сделаны выводы по ним
«хорошо»	допущены ошибки в количестве 1-2 по выделенным несоответствиям и выводам
«удовлетворительно»	отсутствие выводов
«неудовлетворительно»	допущено более двух ошибок по выявленным несоответствиям и отсутствуют выводы

ПР № 3

Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса

Выполнить реферативный обзор любой из семи научных статей предложенной преподавателем с сайта киберленинка.

Методические указания по выполнению практической работы

Реферативный обзор должен раскрывать актуальность темы статьи, её краткое содержание, выводы автора/ов, в конце обзора должно быть высказано собственное мнение

Реферативный обзор статьи О.Ю. Тихонова, Т.В. Котова, И.И. Берсенева «Классификация показателей качества маркировки пищевой продукции»

1. Актуальность темы

Маркировка пищевой продукции является очень важным показателем ее качества, поскольку это единственный показатель, который информирует потребителей о свойствах продукции. Авторами статьи выделяются следующие проблемы, требующие решения:

Проблема 1. Непосредственную оценку качества исполнения маркировки пищевой продукции по определенным показателям современные нормативные документы не предусматривают.

В ранних исследованиях:

- выделены потребительские характеристики исполнения маркировки, являющиеся важными для потребителей;
- потребительские характеристики исполнения маркировки преобразованы в показатели качества исполнения маркировки пищевой продукции, применимые для ее оценки.

Проблема 2. Нет четкой классификации данных показатели качества исполнения маркировки пищевой продукции.

2. Краткое содержание

В начале статьи авторами дано определение маркировки, указан регламентирующий её качество документ и выделяются существующие проблемы.

Маркировка – это одна из статей материальных затрат, участвующих в формировании розничной цены продукта. Зачастую экономия затрат на маркировку отражается в некачественном её исполнении: мелкий шрифт, уменьшение места в пользу рекламной информации, красители более низкого качества приводят к частичной и/или полной потере маркировочной информации.

Качество маркировки регламентируется Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителей» и т.д.). Данные нормативные документы содержат рекомендации в области однозначности маркировки, ее сохранности и доступности, однако четких показателей и методов их определения не имеется.

Проблема - невозможность измерения качества исполнения маркировки пищевой продукции.

Авторами статьи сформирована общая классификация показателей оценки качества исполнения маркировки пищевой продукции, в основу которой заложены требования нормативных документов в области маркировки пищевых продуктов.

Выделены классификационные признаки показателей оценки маркировки пищевой продукции в зависимости от:

- выражения свойств объекта (формы предоставления результатов);
- предмета исследования;
- метода исследования;
- свойств маркировки.

Затем авторы подробно описывают каждый блок оценочных показателей.

3. Выводы авторов – их результаты

Предложенная классификация показателей качества исполнения маркировки пищевой продукции позволяет более четко сформировать весь спектр показателей оценки маркировки пищевой продукции, а также обеспечить правильность их выбора для проведения исследования качества исполнения маркировки в зависимости от поставленной цели.

Предлагаемая классификация поможет определить место показателей как в оценке качества исполнения маркировки пищевой продукции, так и в общей системе показателей.

4. Собственное мнение

Подробное и детальное выделение оценочных показателей маркировки значительно повысит требования к качеству её исполнения и обеспечит возможность контроля за их соблюдением.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	правильно раскрыты все четыре пункта в реферативном обзоре
«хорошо»	имеются незначительные недочеты в раскрытии четырех пунктов
«удовлетворительно»	выполнено только три пункта
«неудовлетворительно»	выполнено менее трех пунктов обзора

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (КР)

КР № 1

Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь

Задание:

Для отеля города Москвы любой категории провести экспертную балльную оценку его номерного фонда и разработать рекомендации в случае несоответствия суммарного балла минимальному допустимому количеству баллов для номеров определенной категории.

Методические указания по выполнению контрольной работы

Выполнение задания включает проведение экспертной балльной оценки номерного фонда любого отеля города Москвы и разработку рекомендации в случае несоответствия суммарного балла минимальному допустимому количеству баллов для номеров определенной категории. Для этого используется Приложение 4 «Положения о классификации гостиниц», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 и данные официального сайта отеля любой категории. Результаты оценки вносятся в таблицу:

Таблица – Критерии балльной оценки номеров гостиницы

(название гостиницы, её категория)				
1. Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (во всех номерах)				
Оборудование, оснащение	Количество баллов	Название категории номера	Название категории номера	Название категории номера
1 напольное покрытие	от 1 до 3 ¹			
2 мебель	от 1 до 3			

3	занавеси	от 1 до 3			
4	постельные принадлежности, полотенца	от 1 до 3			
5	стены, потолок, окна, двери	от 1 до 3			
6	освещение	от 1 до 3			
2. Качество, состояние оборудования ваннных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категорий					
Оборудование, оснащение		Количество баллов	Название категории номера	Название категории номера	Название категории номера
1	стены, пол, потолок	от 1 до 3			
2	сантехническое оборудование	от 1 до 3			
3	краны, лейки душевые	от 1 до 3			
	Итого суммарный балл				
	Минимально допустимый балл по Положению				

Минимальное допустимое количество баллов для соответствия номеров определенной категории номеров гостиницы по результатам балльной оценки

Категория номера и гостиницы	Количество баллов
Номера высшей категории (в гостиницах категории "пять звезд")	27
Номера высшей категории (в гостиницах категории "четыре звезды" и "три звезды")	26
Номера высшей категории" (в гостиницах категории "две звезды", "одна звезда" и "без звезд")	25
Номера первой категории (стандарт) (в гостиницах категории "пять звезд")	26
Номера первой категории (стандарт) (в гостиницах категории "четыре звезды")	25
Номера первой категории (стандарт) (в гостиницах категории "три звезды")	22
Номера первой категории (стандарт) (в гостиницах категории "две звезды", "одна звезда" и "без звезд") ²	18
Номера второй категории	15
Номера третьей категории	12
Номера четвертой категории	8
Номера пятой категории	6

Примечание:

1. Оценка производится по 3-балльной шкале: 3 балла - "отлично", 2 балла - "хорошо", 1 балл - "удовлетворительно" (баллы не присваиваются, если состояние неудовлетворительное).

2. При наличии оценки в 1 балл по одному из критериев номеру не присваивается высшая категория и первая категория (стандарт).

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	обосновано проведена оценка всех категорий номерного фонда, разработаны эффективные рекомендации по устранению выявленных несоответствий и приведению к минимально допустимому количеству баллов
«хорошо»	проведена оценка всех категорий номерного фонда, разработаны рекомендации по устранению выявленных несоответствий
«удовлетворительно»	проведена оценка всех категорий номерного фонда, но без рекомендаций
«неудовлетворительно»	проведена оценка не всех категорий номерного фонда и без рекомендаций

КР № 2

ИТОГОВОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ ПО ВСЕМ ТЕМАМ КУРСА (См. в начале п.2.2)