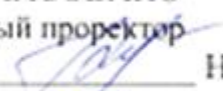
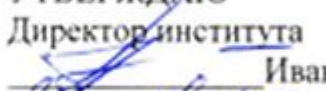


**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.Л. Ткаченко
«30» 01 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

Иванцов А.А.
«30» 01 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

индекс по учебному плану: **Б1.В.02**

направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль): **Гостиничная деятельность**

Общая трудоемкость (в академических часах / ЗЕ)	216 часа / 63Е	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
<i>Аудиторная работа</i> (контактная работа)		
из них:	52	16
лекции	18	12
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	34	4
<i>Самостоятельная работа</i>	128	191
<i>Контроль</i>	36	9
Форма промежуточной аттестации Экзамен	3 семестр	3 семестр

Рабочая программа дисциплины Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «08» июня 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничная деятельность».

Разработчики рабочей программы



к.э.н., доцент С.Г. Федорчукова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

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

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания и студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, обучающихся по образовательной программе бакалавриата.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. №515 (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 №47221)/
- Учебным планом по образовательной программе бакалавриата, утвержденным в 2021 г.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель обучения по дисциплине Б1.В.02 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания – 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 изучения дисциплины Б1.В.02 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания:

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

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.02 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность».

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

- Основные службы гостиничного предприятия;
- Организация гостиничного дела;
- Бухгалтерский и финансовый учет в организациях в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
- Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания;

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ПКО-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКО-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКО-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса;

ПК-УВ-1 Способен организовать бизнес-процессы в сфере гостеприимства в условиях московского региона.

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

- Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями;
- Технология и организация услуг питания;
- Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности;
- Санитария, гигиена и пищевая безопасность в сфере гостеприимства;
- Управление качеством продукции и услуг предприятий сферы гостеприимства.

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен в 3-м семестре у обучающихся по очной форме обучения, и экзамен в 3-м семестре у обучающихся по заочной форме обучения.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций ОПК-3; ОПК-6 определяется в период государственной итоговой аттестации.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3; ОПК-6.

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

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в	Знает: особенности качества процессов оказания услуг и их оценивания. Умеет: оценить качество оказания услуг, обеспечить качество требуемым стандартом Имеет практический опыт: объективного оценивания процессов оказания услуг, а так же обеспечения требуемого качества в процессе оказания услуг

	сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	
ОПК-6 Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международным правом при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Знает: российскую и международную нормативно-правовую базу в избранной профессиональной области Умеет: осуществлять поиск нормативно-правовой документации и обоснованно её применять Имеет практический опыт: обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем дисциплины 6 зачетных единиц, 216 часов, включая сдачу экзамена

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.					
				Л	Семинары	Практ. занятия	Др. виды работ ¹		
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	15	3	1	2			12	ОПК-3; ОПК-6
2	Национальная система стандартизации	17	5	1	4			12	ОПК-3; ОПК-6
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении	16	4	2	2			12	ОПК-3; ОПК-6

¹ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

	качества гостиничных услуг								
4	Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания	20	6	2	4			14	ОПК-3; ОПК-6
5	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	18	6	2	4			12	ОПК-3; ОПК-6
6	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	16	4	2	2			12	ОПК-3; ОПК-6
7	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	18	6	2	4			12	ОПК-3; ОПК-6
8	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	20	6	2	4			14	ОПК-3; ОПК-6
9	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	20	6	2	4			14	ОПК-3; ОПК-6
10	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	20	6	2	4			14	ОПК-3; ОПК-6
	Итого	180	52	18	34			128	
	Экзамен	36	-	-	-			36	
	Всего часов	216	52	18	34			164	

Заочная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			все го	в т.ч.				
				Л	Семинары	Практ. занятия		
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	20	1	1	-		19	ОПК-3; ОПК-6
2	Национальная система стандартизации	20	1	1	-		19	ОПК-3; ОПК-6
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	20	1	1	-		19	ОПК-3; ОПК-6
4	Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания	22,5	2,5	1,5	1,0		20	ОПК-3; ОПК-6
5	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	20,5	1,5	1	0,5		19	ОПК-3; ОПК-6
6	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного	20,5	1,5	1	0,5		19	ОПК-3; ОПК-6

² Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

	продукта								
7	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	21	2	1,5	0,5			19	ОПК-3; ОПК-6
8	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	21	2	1,5	0,5			19	ОПК-3; ОПК-6
9	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	20,5	1,5	1	0,5			19	ОПК-3; ОПК-6
10	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	21	2	1,5	0,5			19	ОПК-3; ОПК-6
	Итого	207	16	12	4			191	
	Экзамен	9	-	-	-			9	
	Всего часов	216	16	12	4			200	

5.2. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования

Содержание темы: Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.

Тема 2. Национальная система стандартизации

Содержание темы: Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Направления развития национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.

Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг

Содержание темы: Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности.

Тема 4. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания

Содержание темы: Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правовые основы сертификации. Классификация коллективных средств размещения (КСР). Методика экспертной оценки КСР на соответствие категориям (этапы классификации). Сертифицированные, ресертифицированные, надзорные аудиты предприятий индустрии питания на соответствие ИСО 22000 версии 4.1.

Тема 5. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка

Содержание темы: Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества.

Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта

Содержание темы: Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.

Тема 7. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса

Содержание темы: Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.

Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Содержание темы: Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей. ИСО 9000.

Тема 9. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы

Содержание темы: Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества, внутренние аудиты. ТР ТС 021/2011, ХАССП, СМБПП(ИСО 22000).

Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге

Содержание темы: Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. 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.

6.2. 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)

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

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.

8. 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.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;

- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной 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 (теоретический курс)

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 практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям 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 семинара 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

12. 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. 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.

13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)

13.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Знания, умения, навыки	Этапы формирования компетенций
<p>ОПК-3</p> <p>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Знает: основы ценообразования, основные показатели деятельности предприятий сферы гостеприимства и индустрии питания, особенности их анализа.</p> <p>Умеет: проводить анализ системы ценообразования, тарифной политики организаций и обоснованный выбор систем автоматизации</p> <p>Имеет практический опыт: разработки ценовой и сбытовой политики организаций, а также мероприятий по их совершенствованию</p>	<p>Этап 1.</p> <p>Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2.</p> <p>Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. <p>Этап 3.</p> <p>Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.
<p>ОПК-6</p> <p>Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p>	<p>Знает: программы интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания</p> <p>Умеет: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг</p> <p>Имеет практический опыт: разработки программ интернет-продвижения услуг и оценки их эффективности</p>	<p>Этап 1.</p> <p>Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2.</p> <p>Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по

		<p>решению ситуационных заданий.</p> <p>Этап 3.</p> <p>Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезные задания; – итоговый контроль по дисциплине.
--	--	---

13.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей	
<u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> - правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - наличие правильно выполненной самостоятельной работы
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> - степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; - успешное прохождение тестирования; - выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты экзамена
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
<u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> - студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований в сфере гостиничного дела, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> - тестовые задания решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов

Описание шкал оценивания	
Оценивание результатов экзамена	<p>Ответ студента на экзамене оценивается на:</p> <p>«отлично» - если ответы на все вопросы билета полные, изложены в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, решение практических заданий к билету верное, выполнено без ошибок и последовательно;</p> <p>«хорошо» - допущена одна негрубая ошибка или не более двух недочетов;</p> <p>«удовлетворительно» - в ответах на все вопросы билета имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок;</p> <p>«неудовлетворительно» выставляется в случае, когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки или отсутствует ответ на один из вопросов (либо ответ дан неправильно).</p>
Оценивание результатов работы в группе на практических занятиях	<p>- оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чей ответ и предложенные решения поставленной проблемной ситуации оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций;</p> <p>- оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей ответ и предложенные решения поставленной проблемной ситуации имеют незначительные нарушения;</p> <p>- оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей ответ и предложенные решения поставленной проблемной ситуации имеет нарушения, но в целом задание выполнено;</p> <p>- оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если ответ и предложенные решения поставленной проблемной ситуации выполнены с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.</p>
Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии	<p>Шкала оценивания:</p> <p>«Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом.</p> <p>«Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.</p> <p>«Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.</p> <p>«Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.</p>
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p> <p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании:</p> <p>«отлично» - 90-100% правильных ответов;</p> <p>«хорошо» - 75-89% правильных ответов;</p> <p>«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов;</p> <p>«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>
Оценивание докладов, рефератов, эссе	<p>1. Знание и понимание теоретического материала.</p> <p>– определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры</p> <p>– используемые понятия строго соответствуют теме;</p> <p>– самостоятельность выполнения работы.</p>
	<p>2. Анализ и оценка информации</p> <p>– грамотно применяет категории анализа;</p> <p>– умело использует приёмы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;</p> <p>– способен объяснить альтернативные взгляды на</p>

		рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; – студент использует большое количество различных источников информации; – даёт личную оценку проблеме.
	3. Построение суждений	– ясность и чёткость изложения; – выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; – приводятся различные точки зрения и их личная оценка. – общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
	4. Оформление работы	– работа отвечает 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.
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает 2 критериям оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям 	

13.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

13.3.1. Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации

Примерные вопросы для подготовки к экзамену

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.

13.3.2. Примерный перечень тестовых заданий для текущего контроля

по дисциплине Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

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 взаимосвязанных 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. оценку уровня качества продукции
10. Объектом аккредитации может быть...
1. технические комитеты по стандартизации
 2. организации подготовки экспертов
 3. метрологические службы юридических лиц
 4. испытательные лаборатории
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. 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 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. 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 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. 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 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. 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. 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 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. 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. Этапы процесса аккредитации предусматривают...
1. повторную аккредитацию
 2. подачу заявки 1
 3. проведение экспертизы 2
 4. инспекционный контроль 3
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. 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. 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 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 виды технических регламентов используются в Российской Федерации?
1. Общие и специальные технические регламенты.
 2. Синергетические технические регламенты.
 3. Системные технические регламенты.
12. Чем отличаются технические регламенты от стандартов?
1. Объекты подлежат добровольной сертификации
 2. Требуют обязательной стандартизации
 3. Ничем не отличаются
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. 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.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. Обязательной сертификации подлежат услуги...
1. оптовой торговли
 2. образования
 3. общественного питания
 4. технического обслуживания и ремонта транспортных средств
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. 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. Что такое принцип менеджмента качества?
1. Элемент систем управления качеством.
 2. Функция системы управления качеством.
 3. Правило, руководящая идея управления качеством.

Критерии оценки при тестировании:

«отлично» - 90-100% правильных ответов (13-15 ответов);

«хорошо» - 75-89% правильных ответов (11-12 ответов);

«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов (8-10 ответов);

«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов (меньше 8 ответов).

13.3.3 Материалы для подготовки обучающихся к практическим, семинарским занятиям

Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования

Форма проведения практического занятия: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Контрольные вопросы:

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

Предварительная подготовка студентов: Каждый студент должен письменно подготовить ответы на шесть вопросов.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (послед. ред.).

Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (послед. ред.).

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..

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

Тема 2. Национальная система стандартизации

Форма проведения практического занятия: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с презентацией и докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Подготовьте презентацию по одной из тем:

1. Применение нормативных документов и характер их требований.
2. Государственные стандарты Российской Федерации. Обязательные требования к объекту
3. Стандартизации в сфере туризма.
4. Основные принципы и цели технического регулирования.

Предварительная подготовка студентов: темы презентаций распределяются между студентами группы и каждый студент должен подготовить презентацию и краткий доклад к ней.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (послед. ред.).

Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (послед. ред.).

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..

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

Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг

Форма проведения практического занятия: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Контрольные вопросы:

1. Международная стандартизация систем менеджмента, стандартизация в области информационной безопасности.
2. Инструменты контроля, анализа, и управления качеством.
3. Методы определения качества гостиничных услуг
4. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности: содержание, порядок, разработки и утверждения, квалификационные характеристики.

Предварительная подготовка студентов: Каждый студент должен письменно подготовить ответы на четыре вопроса.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

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..

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

Тема 4. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания

Форма проведения практического занятия: проведение оценки.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Провести оценку номерного фонда и услуг питания любого отеля города Москвы.

Контрольные вопросы:

1. Определить критерии оценки номерного фонда.
2. Сформировать систему показателей для оценки услуг питания на гостиничном предприятии.

Предварительная подготовка студентов: изучить «Положение о классификации гостиниц», утвержденное Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"

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..

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

Тема 5. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка

Форма проведения практического занятия: круглый стол.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: проводится круглый стол, на котором обсуждаются проблемы оценки качества гостиничных услуг. Студенты делятся на группы (3-4 чел.) и каждая группа презентует свой выбранный метод оценки.

Контрольные вопросы:

1. Описать подробно метод оценки качества гостиничных услуг
2. Выделить его преимущества и недостатки
3. На конкретном примере показать возможность его использования

Предварительная подготовка студентов: Изучение научной и учебной литературы по выбранной проблематике (методы оценки гостиничных услуг).

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

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..

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

Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта

Форма проведения практического занятия: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление-эссе каждого студента, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме эссе.

Напишите эссе на одну из тем:

- 1.Функции Госстандарта России.
- 2.Технические комитеты по стандартизации и их основные функции.
- 3.Порядок разработки стандартов
- 4.Основополагающие стандарты в туристской индустрии.
- 5.Органы и службы по стандартизации.
- 6.Общероссийские классификаторы.
- 7.Виды стандартов.
8. Национальные стандарты и технологические нормативы

Предварительная подготовка студентов: Каждый студент должен письменно подготовить эссе по выбранной теме.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (послед. ред.).

Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (послед. ред.).

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..

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

Тема 7. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса

Форма проведения практического занятия: дискуссия/научное исследование.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Обсуждение 5-7 научных статей по теме «Стандарты качества обслуживания на гостиничных предприятиях».

Контрольные вопросы:

1. Определить актуальность статей.
2. Выделить проблемы, раскрытые авторами статей.
3. Кратко описать содержание статей.
3. Озвучить результаты и выводы научных авторских исследований.
4. Высказать своё мнение.

Предварительная подготовка студентов: Найти научные статьи на сайте «киберленинка» по теме занятия.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники: сайт «киберленинка» и др. сайты научных журналов.

Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Форма проведения практического занятия: опрос/дискуссия.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Контрольные вопросы:

1. Методы внешней оценки и безопасности.
2. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
3. Методы внутренней оценки: самоаудит, измерений, удовлетворенности потребителя.

Предварительная подготовка студентов: Каждый студент должен письменно подготовить ответы на три вопроса.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

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..

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

Тема 9. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы

Форма проведения практического занятия: дискуссия/научное исследование.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Обсуждение 5-7 научных статей по теме занятия.

Контрольные вопросы:

1. Определить актуальность статей.
2. Выделить проблемы, раскрытые авторами статей.
3. Кратко описать содержание статей.
3. Озвучить результаты и выводы научных авторских исследований.
4. Высказать своё мнение.

Предварительная подготовка студентов: Найти научные статьи на сайте «киберленинка» по теме занятия.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники: сайт «киберленинка» и др. сайты научных журналов.

Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге

Форма проведения практического занятия: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ОПК-3; ОПК-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Контрольные вопросы:

1. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг.
2. Достоверность и полнота информации об услуге

3. Закон РФ «О защите прав потребителей»
4. Правила оказания услуг.
5. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

Предварительная подготовка студентов: Каждый студент должен письменно подготовить ответы на пять вопросов.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (послед.ред.) "О защите прав потребителей"

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..

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

13.3.4. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Контрольная работа
по дисциплине

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

Выполнил

Задание 1. Законспектировать по образцу статьи Федеральных законов: «О техническом регулировании» (глава 2(статьи 6, 7), глава 4 (статьи 18-25), глава 6 (статьи 32-35) и «О стандартизации» (глава 2 (статья 7), глава 3 (статьи 11-12), глава 6 (статья 26), глава 8 (статья 32)).

Задание 2. 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.

Задание 3. 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 контрольной работы

Контрольная работа состоит из трех заданий. Для выполнения первого задания необходимо использовать последние редакции двух федеральных законов: №184-ФЗ от 27.12.2002 «О техническом регулировании» и № 162-ФЗ от 29.06.2015 «О стандартизации в РФ».

Образец конспекта первой главы первой статьи ФЗ «О стандартизации в РФ»:

Глава 1. Общие положения (Статьи 1, 3, 4)

Статья 1. Предмет, цели и сфера регулирования настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон устанавливает правовые основы стандартизации в Российской Федерации, в том числе функционирования национальной системы стандартизации, и направлен на обеспечение проведения единой государственной политики в сфере стандартизации. Настоящий Федеральный закон регулирует отношения в сфере стандартизации, включая отношения, возникающие при разработке (ведении), утверждении, изменении (актуализации), отмене, опубликовании и применении документов по стандартизации, указанных в статье 14 настоящего Федерального закона.

2. Действие настоящего Федерального закона не распространяется на стандарты, которые не относятся к документам по стандартизации, предусмотренным статьей 14 настоящего Федерального закона.

Краткий конспект статьи

Цели данного закона:

1. Устанавливает правовые основы стандартизации (функционирование НСС).
2. Направлен на обеспечение проведения единой государственной политики.

Сфера регулирования: регулирует отношения, возникающие при разработке (ведении), утверждении, изменении (актуализации), отмене, опубликовании и применении документов по стандартизации

Предмет – только документы по стандартизации.

Выполнение второго 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 ванных 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	от 1 до 3			

	душевые				
	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).

При выполнении третьего 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 3

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 сюит" 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.	Многоместные 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	X	X	Соответствует

	для системы охлаждения (кондиционирования)			
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. Общественные 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	X	-	Не является обязательным

	информации и управления, звуковая аппаратура)			(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 размещения (в холле гостиницы)	x	x	Соответствует
	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

При правильном выполнении всех трех заданий студент получает оценку «отлично», при правильном решении двух заданий – оценку «хорошо», при выполнении одного задания – оценку «удовлетворительно». В случае неправильного выполнения всех трех заданий студент получает оценку «неудовлетворительно».

13.3.5. Темы рефератов по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания»

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

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 приходить 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

Реферативная работа оценивается по четырем критериям:

- знание и понимание теоретического материала;
- анализ и оценка информации;
- построение суждений;
- оформление работы.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если работа отвечает всем 4 критериям, оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины *

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУСиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Внесение изменений в части формулировок компетенций на основании приказа Минобрнауки России № 1456 от 26 ноября 2020г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол №__ от _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса

(подпись) (Ф.И.О.)

«__» _____ 20__ г.

* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.