

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Бардучиевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.07.2023 10:48:30
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d0146285ac98815e502697764

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Модуль "Технико-экономическое сопровождение гостиничной деятельности"

по дисциплине

Б1.О.05.01 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Направление подготовки

43.03.03-"Гостиничное дело"

Профиль подготовки

"Гостиничная деятельность"

Квалификация выпускника

уровень образования

Бакалавр

форма обучения

заочная

Год приема -2023

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1. О.05.01 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг входит в обязательную часть основной профессиональной образовательной программы и является обязательной для изучения.

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является теоретическим и методологическим основанием для других конкретных наук в сфере гостиничной деятельности.

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» изучается на 2 курсе в первом семестре.

Дисциплина Б1.О.05.01 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг используется при формировании содержания государственной итоговой аттестации.

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью дисциплины является: Разработка системы знаний в сфере стандартизации, сертификации гостиничных услуг, формирование навыков и умений применять полученные знания в практической деятельности организации гостиничного дела, использования функциональных помещений гостиниц.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, модуль «Технико-экономическое сопровождение гостиничной деятельности»
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: ОПК-3; ПКО-2

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес процессов	Знать: теоретические основы контроля деятельности бизнес-процессов и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания с учетом

питания	<p>департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>конъюнктуры рынка</p> <p>Уметь: применять основы экономических знаний при выявлении проблем в системе контроля и оценке эффективности результатов работы деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания.</p> <p>Владеть: приемами и методами экономического анализа к выявлению проблем в системе контроля и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания</p>
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>	<p>Знать: - основные потребности человека; - классификацию услуг и их характеристики; - особенности формирования клиентурных отношений.</p> <p>Уметь: - обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; - обеспечивает обратную связь с потребителями; - оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>Владеть: - методами выявления потребностей клиентов; - навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - приемами изучения удовлетворенности клиентов;</p>

1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144/4 з.е. (академ. часов)

Таблица 2

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Очно	Заочно
4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем		144/4
4.1.1. аудиторная работа		8/0,2
в том числе:		
лекции		2/0,5
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка		6/0,16
лабораторные занятия		
4.1.2. внеаудиторная работа		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся		127
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену		9

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 3

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах) 1 семестр							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
				Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно
1	Раздел 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	X	144/4	X	2/0,5	X	6/0,16	X	X	X	127
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X		X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	9	X		X		X		X	X
	Итого:	X	144/4	X	2/0,5	X	6/0,16	X		X	127

2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

Таблица 4

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) <i>(для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)</i>
1.	Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	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
2.	Тема 2. Национальная система стандартизации	Сущность стандартизации. Объекты стандартизации. Понятие нормативных документов по стандартизации. Категории стандартов. Виды стандартов. Отличительные признаки технического регламента и стандарта на продукцию. Основные принципы и теоретическая база стандартизации. Стандартизация как комплекс методов. Правовые основы стандартизации.
3.	Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности
4.	Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	Сертификация в гостиничной сфере: подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия организаций сферы гостеприимства и общественного питания, добровольная сертификация услуг в данной сфере
5.	Тема 5. Основы метрологии	Основы метрологии: сводные характеристики результатов измерений, гарантийные ошибки, доверительные интервалы и доверительные вероятности
6.	Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества
7.	Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.
8.	Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
2.	Тема 2. Национальная система стандартизации	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
3.	Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
4.	Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
5.	Тема 5. Основы метрологии	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
6.	Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
7.	Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
8.	Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

3.2.1. Основная и дополнительная литература

Таблица 6

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, указанной литературы Аудит./самост.	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке университета	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой, (5гр./4гр.)x100%)
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный //	8/127	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488235	100%
2	Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология : учебник и практикум для вузов / Е. Ю. Райкова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14247-1. — Текст : электронный //	8/127	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489105	100%
3	Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный //	8/127	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/497462	100%
4	Баумгартен Л.В Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учеб. для студ.высш.проф.обр.- М.: Академия,2013.- 288с.- (Бакалавриат)	8/127	10	15		
Дополнительная литература						
1	Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный //	8/127	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbooks.ru/93543.html	100%

3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>

2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Таблица 7

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс - ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Аудитория для практических занятий - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал библиотеки ЧГПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 50.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий,

проектов, исследований и т.д.

Таблица 8

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Место и роль стандартизации в системе	ПКО-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
2.	Тема 2. Национальная система	ПКО-2	Комбинированная	Не предусмотрено учебным
3.	Тема 3. Международная и европейская стандартизация в	ПКО-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
4.	Тема 4. Сертификация в гостиничной сфере	ПКО-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
5.	Тема 5. Основы метрологии	ПКО-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
6.	Тема 6. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	ПКО-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
7.	Тема 7. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности	ПКО-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
8.	Тема 8. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	ПКО-2	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	x	x	x
	<i>Учебная практика</i>	x	x	x
	<i>Производственная практика</i>	x	x	x

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1. Наименование оценочного средства: *тест*

1. Стандарт – это:

- а) Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;
- б) Документ, описывающий технологию производственного процесса;
- в) Знак, который вручают производителю изделия.

2. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит:

- а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- б) Министерство спорта Российской Федерации;
- в) Министерство культуры;
- г) Генеральный директор гостиничного предприятия;

3. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» гостиничная услуга – это:

- а) Материальная услуга;
- б) Услуга социально-культурной сферы.

4. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг

- а) Невещественность;
- б) Гетерогенность;
- в) Неотделимость от процесса потребления;
- г) Несохраняемость;
- д) Непревращаемость в собственность.

5. Согласно Стандартной классификации средств размещения туристов, разработанной экспертами ВТО, гостиница это средство размещения, входящее в группу

- а) Коллективные средства размещения туристов;
- б) Индивидуальные средства размещения туристов;
- в) Специализированные заведения.

6. Один из признаков гостиницы – гостиницы состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум. Это минимум в РФ составляет:

- а) 5 номеров;
- б) 10 номеров;
- в) 15 номеров.

7. Стандартизация – это

- а) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- б) подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества;
- в) процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту).

8. Основы стандартизации в РФ изложены в

- а) Федеральном законе РФ «О стандартизации»;
- б) Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»

9. Концепции развития национальной системы стандартизации РФ на период до 2020 года предусматривает ежегодное обновление стандартов в приоритетных секторах экономики на уровне:

- а) от 5 % до 10 %;
- б) от 10 % до 15 %;
- в) от 15 % до 20 %.

10. Национальным органом по стандартизации является:

- а) Федеральное агентство по стандартизации;
- б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- в) Министерства промышленности и торговли Российской Федерации;
- г) Ростехрегулирование.

11. Национальные стандарты применяются...
- а) на обязательной основе;
 - б) на добровольной основе, а обязательность их применения наступает при ссылке на них в техническом регламенте; документах, принятых федеральными органами исполнительной власти; договорах, контрактах организаций;
 - в) на добровольной основе.
12. Положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.
- а) Правило стандартизации;
 - б) Норма;
 - в) Рекомендация в области стандартизации.
13. Какой федеральный орган исполнительной власти организует экспертизу проектов национальных стандартов в области гостиничного дела?
- а) Федеральное агентство по туризму
 - б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
 - в) Федеральная служба по аккредитации
14. Соблюдение какого принципа стандартизации обеспечивает идентичность документов, относящихся к одному и тому же объекту, но принятых как организациями по стандартизации определенной страны, так и международными организациями
- а) принцип сбалансированности интересов сторон;
 - б) принцип системности;
 - в) актуальность и опережающее развитие стандарта;
 - г) принцип эффективности стандартизации;
 - д) принцип гармонизации;
 - е) четкость формулировок положений стандарта.
15. Как часто осуществляется подтверждение категории классифицированных гостиниц
- а) 1 раз в год
 - б) 1 раз в два года
 - в) 1 раз в пять лет
16. Имеют ли право общественные организации разрабатывать свои стандарты по классификации гостиниц?
- а) да
 - б) нет.
17. Если номера первой категории по суммарному количеству баллов не соответствуют категории – ниже значений для данной категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:
- а) номеру присваивается более низкая категория — вторая;
 - б) номера выводятся из номерного фонда для ремонта.
18. Какую категорию присвоят гостинице, если по количеству суммарных баллов она соответствует 3 ****, а по результатам предварительной оценки она соответствует 5***,

- то
гостинице присвоят категорию...
- а) 3***
 - б) 4****
 - в) 5*****

19. Технический документ, устанавливающий согласно ГОСТ Р 580647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения» требования к процессам изготовления, хранения, транспортирования сырья, полуфабрикатов и готовых блюд или доставке.

- а) Технические условия;
- б) Техничко-технологическая карта;
- в) Технологическая карта;
- а) Техническая инструкция.

20. Согласно ГОСТ Р 54606-2011 малая гостиница, малый отель – это:

- а) малое средство размещения с номерным фондом от 5 до 15 номеров;
- б) малое средство размещения с номерным фондом от 16 до 50 номеров;
- в) малое средство размещения с номерным фондом от 51 до 100 номеров.

21. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?

- а) система качества;
- б) уровень качества;
- в) относительное качество;
- г) характеристика;
- д) процесс.

22. Что является первым этапом оценки качества продукции?

- а) определение номенклатуры аттестуемой продукции;
- б) приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
- в) выбор номенклатуры показателей качества;
- г) обучение персонала отдела технического контроля;
- д) составление плана проверок.

23. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?

- а) технические условия;
- б) стандарт;
- в) регламент;
- г) норматив;
- д) эталон.

24. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?

- а) паспорт продукции;
- б) гарантийный талон;
- в) сертификат соответствия;
- г) аттестат качества.

25. Как называется процесс официального признания того, что органы по сертификации продукции и испытательные лаборатории имеют право проводить работы по сертификации?

- а) аттестация;
- б) аккредитация;
- в) приватизация;
- г) стандартизация;
- д) нормализация.

26. ИСО – это:

- а) система качества;
- б) международная организация по стандартизации;
- в) концепция качества.

27. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства – это:

- а) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;
- б) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

28. Юридическое лицо (организация), уполномоченное органом государственной власти субъекта Российской Федерации на выполнение Классификации объектов туристской индустрии

- а) экспертная организация;
- б) аккредитованная организация;
- в) орган по аккредитации;
- г) совет по классификации.

29. К какому виду национальных стандартов относится стандарт «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»

- а) основополагающий стандарт;
- б) стандарт на услугу;
- в) стандарт на предприятия;
- г) стандарт на терминологию;
- д) стандарт на процессы;
- е) стандарт на методы контроля.

30. С какого времени вводятся в действие государственные стандарты, принятые Госстроем РФ?

- а) после их опубликования;
- б) после их государственной регистрации в Росстандарте РФ;
- в) после их принятия Госдумой;
- г) после утверждения Советом Федерации;
- д) через месяц после принятия Госдумой.

Критерии оценивания результатов тестирования

Таблица 9

<i>Уровень освоения</i>	<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
<i>Максимальный уровень</i>	<i>Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)</i>	<i>2</i>

<i>Средний уровень</i>	<i>Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)</i>	<i>1</i>
<i>Минимальный уровень</i>	<i>Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)</i>	<i>0</i>

4.2.1. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение

Темы докладов:

1. Роль стандартизации в повышении качества, безопасности и конкурентоспособности продукции, становлении научно-технического и экономического сотрудничества и развития торговых связей
2. Нормативные документы по стандартизации их применение и характер их требований.
3. Правовые основы деятельности национального органа России по стандартизации
4. Роль государства в системе нормативно-правового регулирования
5. Стандартизация услуг специализированных средств размещения
6. Сертификация как инструмент управления качеством гостиничных услуг

Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):

Таблица 11

Уровень освоения	Критерии	Баллы
<i>Максимальный уровень</i>	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрировано умение выступать перед аудиторией; – содержание выступления даёт полную информацию о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи; – умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу; – высокая степень информативности, компактность слайдов 	<i>3</i>
<i>Средний уровень</i>	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована общая ориентация в материале; – достаточно полная информация о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов; – невысокая степень информативности слайдов; – ошибки в структуре доклада; – недостаточное использование научной литературы 	<i>2</i>
<i>Минимальный уровень</i>	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале; – ошибки в структуре доклада; – научная литература не привлечена 	<i>1</i>
<i>Минимальный уровень не достигнут</i>	<ul style="list-style-type: none"> – выступление не содержит достаточной информации по теме; – продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи; – неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. 	<i>0</i>

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

**Оценочные средства
для проведения итоговой аттестации по дисциплине
Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
Направление подготовки
43.03.03 – Гостиничное дело**

Профили подготовки «Гостиничная деятельность»

Форма обучения: заочная

Год приема: 2023

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр - 3

Форма аттестации – экзамен

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1. Вопросы для итоговой аттестации по дисциплине: Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

1. Дата принятия первого, отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Что установил первый отечественный стандарт.
3. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
4. Что такое «условия обслуживания».
5. Для чего проводятся классификации объектов.
6. Перечислите известные Вам нормативные документы, в которых содержатся классификации объектов управления качеством в туризме.
7. Перечислите классифицируемые объекты в сфере туризма.
8. Ознакомьтесь с содержанием концепций управления качеством ведущих зарубежных специалистов-теоретиков по управлению качеством: Эдвард а Деминга, Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
9. Проведите сравнительный анализ их теоретических позиций.
10. Результаты анализа представьте в виде сводной сравнительной таблицы.
11. Назовите методы управления качеством и их возможные формы проявления в туристских предприятиях.
12. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
13. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
14. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)»
15. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
16. Назовите требования к показателям качества услуг.
17. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних.
18. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
19. В чем смысл процедуры сертификации.
20. Как организована процедура проведения сертификации услуг.
21. Каковы связи между процедурами сертификации и лицензирования.
22. Какова структура документа Закон РФ «О техническом регулировании»

23. Назовите задачи технического регулирования.
24. Какие виды стандартов применяются в современной системе стандартизации
25. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов.
26. Кто разрабатывает стандарты Российской Федерации.
27. Каковы задачи применения международных стандартов.
28. Какие принципы менеджмента качества положены в основу международных стандартов серии ИСО.
29. Как соотносятся стандарты серии ИСО и российская система стандартизации ГОСТ.
30. Какие стандарты серии ИСО уже нашли свое применение в менеджменте качества в сфере туризма.
31. Каковы роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
32. Какова роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
33. Какой отечественный и иностранный опыт участия работников в управлении предприятием Вам известен.
34. Назовите принципы организации работы кружков качества.
35. Какие российские награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны.
36. Какие зарубежные награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны.

2.2. Структура экзаменационного билета (примерная):

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный педагогический университет»**

«Утверждено»
Зав. кафедрой _____ Р.С.-Э.Юшаева
Протокол №__ от «__» _____ 2022г.

БИЛЕТ- № 1

**Экзамен по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»
направление подготовки 43.03.Гостиничное дело, профиль подготовки «Гостиничная
деятельность», 3 семестр**

1. Понятие о гостиничных услугах и гостиницах.
2. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.

Преподаватель: Кудусов Л. _____

3. Критерии и шкала оценивания устного ответа, обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

Таблица 13

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	13-15
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	10-12
3	<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	7-9
4.	<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	6 и менее

3. Расчет итоговой рейтинговой оценки

Таблица 14

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Таблица 15

Индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни сформированности компетенций			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	86-100	71-85	51-70	Менее 51
	«зачтено»			«не зачтено»
Код и наименование формируемой компетенции				
ОПК-3. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может	Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать	Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен	Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.

	<p>самостоятельно их интерпретировать</p> <p>и использовать;</p> <p>обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями;</p> <p>дает полный, развернутый ответ</p>	<p>использовать; знает материал</p> <p>в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты</p>	<p>использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей;</p> <p>дана только часть ответа на вопрос</p>	
	<p>Умеет выполнять практические задания повышенной сложности;</p> <p>самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения;</p> <p>грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены;</p> <p>не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение.</p>	<p>Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий,</p> <p>грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны понятны;</p> <p>допускает отдельные ошибки при выполнении заданий,</p> <p>не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения.</p>	<p>Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала,</p> <p>в применении теории при выполнении заданий;</p> <p>поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки</p> <p>при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.</p>	<p>Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа</p>
	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания;</p>	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения;</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий;</p> <p>выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа</p>

	<p>выполняет трудовые действия</p> <p>качественно даже при выполнении сложных заданий;</p> <p>выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.</p>	<p>выполняет трудовые действия, все поставленные задачи;</p> <p>выполняет трудовые действия качественно;</p> <p>самостоятельно выполняет и оценивает</p> <p>трудовые действия с консультацией у наставника.</p>	<p>графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия,</p> <p>оценивает факты и собственные трудовые действия только</p> <p>с помощью наставника.</p>	
<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно;</p> <p>знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать</p> <p>и использовать; обладает твердым</p> <p>и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями;</p> <p>дает полный, развернутый ответ</p>	<p>Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал</p> <p>в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты</p>	<p>Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей;</p> <p>дана только часть ответа на вопрос</p>	<p>Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.</p>
	<p>Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный</p> <p>метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания;</p>	<p>Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий,</p> <p>грамотно обосновывает ход выполнения</p>	<p>Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала,</p> <p>в применении теории при выполнении заданий;</p> <p>поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении</p>	<p>Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа</p>

	<p>поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены;</p> <p>не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение.</p>	<p>задания; поясняющие рисунки и схемы корректны понятны;</p> <p>допускает отдельные ошибки при выполнении заданий,</p> <p>не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения.</p>	<p>заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.</p>	
	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий;</p> <p>выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.</p>	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно;</p> <p>самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий;</p> <p>выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа</p>

5. Рейтинг-план изучения дисциплины:

РЕЙТИНГ-ПЛАН

по дисциплине/ модулю на семестр

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки

Профиль

Курс 2, семестр 3 уч. год 2022 / 2023 гг.

Количество ЗЕ по плану 4

Форма промежуточной аттестации - экзамен

Количество часов по учебному плану 144, в т.ч. контактная (аудиторная) работа _____, самостоятельная работа _____,

Преподаватель: _____

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Кафедра: Экономика и управление в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности балл	Всего баллов
1-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.				K=10
2-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.				K=10
	6-е занятие: 1-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=4. 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	4x2,5=10б
3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.				K=17
4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.				K = 17

<p>16-е занятие:</p> <p>2-й рубежный контроль (10б): В=2, К1=2,5, К2=4.</p> <p>1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям</p>		<p>2</p> <p>2</p>	<p>4x2,5=10б</p>

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ
"Технико-экономическое сопровождение гостиничной деятельности"
Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
(наименование дисциплины / модуля)
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль Гостиничная деятельность
(год набора 2023, форма обучения - заочная)
на **2023 / 2024 учебный год****

В рабочую программу дисциплины Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг / модуля «Технико-экономическое сопровождение гостиничной деятельности» вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений