

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Стандартизация и контроль качества услуг в сфере
гостеприимства и общественного питания
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03_2025_835.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 48
самостоятельная работа 58,9
часов на контроль 34,75

Виды контроля в семестрах:
экзамены 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
Неделя	13 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	20	20	20	20
Практические	28	28	28	28
Консультации (для студента)	1,1	1,1	1,1	1,1
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	50,35	50,35	50,35	50,35
Сам. работа	58,9	58,9	58,9	58,9
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., декан, Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2025 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 10.04.2025 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> формирование систематизированных знаний об особенностях стандартизации и контроля качества в сфере гостеприимства и общественного питания.
1.2	<i>Задачи:</i> - систематизация и углубление базовых знаний о роли стандартизации и контроля качества в сфере гостеприимства и общественного питания; - формирование знаний о стандартизации и контроле качества в сфере гостеприимства и общественного питания; - формирование навыков по использованию стандартов в сфере гостеприимства и общественного питания; - формирование навыков по созданию системы контроля качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; - воспитание ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства и общественного питания	
2.1.2	Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания	
2.1.3	Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Технологическая практика	
2.2.2	Управление качеством в сфере гостеприимства	
2.2.3	Преддипломная практика	
2.2.4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.5	Организационно-управленческая практика	
2.2.6	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса"	
2.2.7	Классификация средств размещения	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ИД-1.ОПК-3: Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

Знает:
- законодательные и нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Умеет:
- анализировать и планировать деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания по совершенствованию управления качеством;
- обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;
- составлять и анализировать технологическую документацию в сфере гостеприимства и общественного питания.

ИД-2.ОПК-3: Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

Знает:
- законодательные и нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Умеет:
- анализировать и планировать деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания по совершенствованию управления качеством;
- обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;
- составлять и анализировать технологическую документацию в сфере гостеприимства и общественного питания.

ПКО-3: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов соответствия отраслевым стандартам сервиса

ИД-1.ПКО-3: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности							
Знает: - законодательные и нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. Умеет: - анализировать и планировать деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания по совершенствованию управления качеством; - составлять и анализировать технологическую документацию в сфере гостеприимства и общественного питания; - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации в сфере гостеприимства и общественного питания. Владеет: - навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации в сфере гостеприимства и общественного питания.							
ИД-2.ПКО-3: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы							
Знает: - законодательные и нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. Умеет: - обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации в сфере гостеприимства и общественного питания. Владеет: - навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации в сфере гостеприимства и общественного питания.							
ИД-3.ПКО-3: Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности							
Знает: - законодательные и нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. Умеет: - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим стандартам и системам сертификации в организации в сфере гостеприимства и общественного питания. Владеет: - навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим стандартам и системам сертификации в организации в сфере гостеприимства и общественного питания.							

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания						

1.1	Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания Лекция с применением презентации в MS Power Point Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования. Федеральный закон «О техническом регулировании». Главные элементы и принципы технического регулирования. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. Разработка и принятие технического регламента. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. /Лек/	6	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.2	Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания Образовательные технологии: дискуссия, решение теста План занятия: 1. Проверочная работа по результатам выполнения самостоятельного задания по теме 1 (пост-тест «Термины и определения») 2. Обсуждение вопросов по теме /Пр/	6	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
1.3	Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 2. Тема 2. Сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания						

2.1	Тема 2. Сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания Лекция с применением презентации в MS Power Point История развития и современные направления стандартизации. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации: национальные стандарты, правила по стандартизации, рекомендации в области стандартизации, нормы в области стандартизации, классификации, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций, своды правил. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов. Федеральный закон "О стандартизации в Российской Федерации". Роль стандартизации в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. /Лек/	6	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.2	Тема 2. Сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания Образовательные технологии: дискуссия, решение теста План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Проверочная работа по теме (пост-тест «Термины и определения») /Пр/	6	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
2.3	Тема 2. Сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	6	6,9	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 3. Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации						

3.1	Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации Лекция с применением презентации в MS Power Point Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ. Основные направления деятельности в области стандартизации. Национальный орган по стандартизации РФ. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ. Назначение и применение национальных стандартов. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов. /Лек/	6	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.2	Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации Образовательные технологии: дискуссия, решение теста План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Текущий контроль 1 (решение теста) /Пр/	6	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
3.3	Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка конспекта Формы отчетности: конспект, тест /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 4. Тема 4. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества услуг						
4.1	Тема 4. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества услуг Лекция с применением презентации в MS Power Point, лекция-беседа или "диалог с аудиторией" 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. /Лек/	6	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
4.2	Тема 4. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества услуг Образовательные технологии: дискуссия, решение теста План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Проверочная работа по теме /Пр/	6	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену

4.3	Тема 4. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества услуг Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка конспекта Формы отчетности: конспект, тест /Ср/	6	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 5. Тема 5. Стандартизация услуг. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса						
5.1	Тема 5. Стандартизация услуг. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса Лекция с применением презентации в MS Power Point, лекция-беседа или "диалог с аудиторией" Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к качеству и безопасности гостиничного продукта. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к услугам. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к организации гостиничных услуг. Профессиональные стандарты в гостиничной деятельности. Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания. /Лек/	6	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.2	Тема 5. Стандартизация услуг. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, работа с Интернет-ресурсами, решение теста План занятий: 1. Выполнение и обсуждение результатов практических заданий по теме 2. Решение ситуационных задач и обсуждение их результатов 3. Решение тестов по теме (тест «Выберите верный вариант ответа») 4. Текущий контроль 2 (решение теста) /Пр/	6	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену

5.3	Тема 5. Стандартизация услуг. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Выполнение практических заданий Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, письменная работа /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 6. Тема 6. Стандартизация на предприятиях общественного питания						
6.1	Тема 6. Стандартизация на предприятиях общественного питания Лекция с применением презентации в MS Power Point Национальные стандарты в области общественного питания. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Международные стандарты ИСО серий 9000, 14000, 22000. Этапы жизненного цикла продукции. Принципы системы (концепции) ХАССП, внедрение в пищевой промышленности и общественном питании. Содержание и выполнение требований ГОСТ Р 51705.1. Новые подходы обеспечения безопасности пищевых продуктов. /Лек/	6	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
6.2	Тема 6. Стандартизация на предприятиях общественного питания Образовательные технологий: дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, работа с Интернет-ресурсами, решение теста План занятий: 1. Выполнение и обсуждение результатов практических заданий по теме 2. Решение ситуационных задач и обсуждение их результатов 3. Решение тестов по теме (тест «Выберите верный вариант ответа») /Пр/	6	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
6.3	Тема 6. Стандартизация на предприятиях общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Выполнение практических заданий Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, письменная работа /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену

	Раздел 7. Тема 7. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация						
7.1	Тема 7. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация Лекция с применением презентации в MS Power Point Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества: состав, содержание, условия применения. Понятие и структура системы менеджмента качества. Применение стандартов ИСО 9000 в индустрии гостеприимства и общественного питания . Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001. Этапы работ, проводимых при сертификации системы менеджмента качества. Система экологического менеджмента и ее сертификация. /Лек/	6	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.2	Тема 7. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация Образовательные технологии: дискуссия, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий, работа с Интернет-ресурсами, решение теста План занятий: 1. Обсуждение докладов на темы: 1. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000. 2. Особенности применения стандартов МС ИСО версии 9000 в сфере гостеприимства и общественного питания. 2. Выполнение практических заданий, обсуждение их результатов 3. Решение тестов по теме (тест "Выберите правильный вариант ответа"). /Пр/	6	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические задания, доклад, проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
7.3	Тема 7. Стандарты на системы менеджмента качества и их сертификация Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка доклада Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, доклад /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические задания, доклад, проверочная работа, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 8. Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице						

8.1	Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей. Тайный покупатель в гостинице. /Лек/	6	3	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
8.2	Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице Образовательные технологий: дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, работа с Интернет-ресурсами План занятий: 1. Выполнение и обсуждение результатов практических заданий по теме 2. Решение ситуационных задач и обсуждение их результатов /Пр/	6	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
8.3	Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка доклада Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, доклад /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 9. Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и продукции на предприятиях общественного питания						
9.1	Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и продукции на предприятиях общественного питания Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции. Общие требования к услугам общественного питания и методы их контроля. Организация производственного контроля качества, внутренние аудиты. ТР ТС 021/2011, ХАССП, СМБПП (ИСО 22000). /Лек/	6	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

9.2	Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и продукции на предприятиях общественного питания Образовательные технологий: дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, работа с Интернет-ресурсами План занятий: 1. Выполнение и обсуждение результатов практических заданий по теме 2. Решение ситуационных задач и обсуждение их результатов /Пр/	6	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
9.3	Тема 9. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и продукции на предприятиях общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка доклада Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, доклад /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 10. Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге						
10.1	Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге 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. /Лек/	6	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
10.2	Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге Образовательные технологий: дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, работа с Интернет-ресурсами, решение теста План занятий: 1. Выполнение и обсуждение результатов практических заданий по теме 2. Решение ситуационных задач и обсуждение их результатов 3. Текущий контроль 2 (тест «Выберите верный вариант ответа») /Пр/	6	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену

10.3	Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка доклада Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, доклад /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 11. Консультации						
11.1	Консультация по дисциплине /Конс/	6	1,1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3		0	
	Раздел 12. Промежуточная аттестация (экзамен)						
12.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	6	34,75	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3		0	
12.2	Контроль СР /КСРАтт/	6	0,25	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3		0	
12.3	Контактная работа /КонсЭк/	6	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ПКО-3 ИД-2.ПКО-3 ИД-3.ПКО-3		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для обсуждения (дискуссии), проверочных работ (тестов) по темам, практических заданий, тем рефератов и докладов, ситуационных задач, деловой игры, вопросов для подготовки к экзамену.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Контрольные вопросы и задания

1 (ОПК-3): Верно ли утверждение, что качество гостиничной услуги или услуги питания находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение?
Ответ: Верно

2. (ОПК-3): Верно ли утверждение, что к показателям качества гостиничных услуг относится время ожидания гостей в очереди во время регистрации?

Ответ: Верно

3. (ОПК-3): Документ, предназначенный для контроля качества в гостинице или на предприятии питания выполнения определенных процедур, содержащий показатели качества и критерии их оценки называется _____

Ответ: чек-лист

4. (ОПК-3). Распределите показатели качества услуг общественного питания по соответствующим группам:

Группа показателей

1. Показатели назначения
2. Показатели безопасности
3. Эстетические показатели
4. Органолептические показатели

Показатели качества услуг

- а) Внешний вид (включая цвет, форму, состояние поверхности) продукции
 - б) Внешний вид упаковки продукции, в том числе оформление
 - в) Остаточное содержание консервантов, в том числе сернистого ангидрида
 - г) Температура блюд, напитков при подаче
 - д) Пищевая ценность, включая массовую долю углеводов, в том числе сахаров, белка, жира, содержание витаминов, макро- и микроэлементов
 - е) Вкус, запах, текстура (консистенция) продукции
 - ж) Порядок оформления и подачи блюд и изделий
 - з) Сохраняемость (условия и сроки реализации, срок годности) продукции
- Ответ: 1 - д,з 2- в,г 3 - б, ж 4 - а, е

5. (ОПК-3). Продолжите определение: качество услуги – это...

Ответ: совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

ПКО-3: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов соответствия отраслевым стандартам сервиса

1. (ПКО-3). Верно ли утверждение: «Добровольность применения документов по стандартизации означает, что предприятия вправе самостоятельно выбирать необходимый ему документ по стандартизации (международный стандарт, национальный, технические условия), но выбранный стандарт должен выполняться полностью?»

Ответ: Верно

2. (ПКО-3). Верно ли утверждение, что корпоративный стандарт – это внутренний документ, содержащий обязательные требования и утверждаемый директором организации (корпорации)?

Ответ: Верно

3. (ПКО-3). Каждому термину найдите соответствующее определение.

1. стандарт
2. технический регламент
3. сертификат соответствия
4. подтверждение соответствия
5. стандартизация
6. знак соответствия
7. национальный стандарт
8. стандарт на продукцию
9. стандарт на услугу
10. стандарт организации (предприятия)

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

б. документальное удостоверение 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;

в. документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

г. стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять продукция или группа однородной продукции, с тем, чтобы обеспечить ее соответствие своему назначению.

д. деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;

е. документ, который принят международным договором РФ, ратифицированным в порядке, установленном

законодательством РФ, или федеральным законом, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ, и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации);

ж. стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации.

з. документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

и. стандарт, который разрабатывается и утверждается организацией (предприятием) самостоятельно исходя из необходимости применения этих стандартов для целей стандартизации, для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.

к. стандарт, который устанавливает требования, которым должна удовлетворять группа однородных услуг (услуги туристские, услуги транспортные) или конкретные услуги (классификация гостиниц, грузовые перевозки) с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению.

Ответ: 1-з 2-е 3-в 4-б 5-д 6-а 7-ж 8-г 9-к 10-и

4. (ПКО-3). Процедура, включающая в себя проведение оценки соответствия гостиничных предприятий установленным требованиям на соответствующую категорию называется _____

Ответ: классификация

5. (ПКО-3). Распределите стандарты обслуживания в гостинице на две группы:

1. Поведенческие стандарты
2. Операционные стандарты

- а) стандарт внешнего вида администратора гостиницы
- б) стандарт регистрации иностранного гражданина в гостинице
- в) стандарт уборки номера гостиницы
- г) стандарт приветствия гостей и прощания с ними
- д) стандарт поведения администратора в конфликтной ситуации
- е) стандарт выписки гостя из гостиницы

Ответ: 1. - а,г,д 2-в,б,е

Примерные тесты для проведения входного контроля:

1. Стандартизация – это:

- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

2. Что является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации?

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) метрология;
- г) идентификация;
- д) менеджмент.

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

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

4. Верно ли утверждение, что одним из направлений стандартизации является разработка документов по стандартизации?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от объекта стандартизации.

5. Верно ли утверждение, что соблюдение требований стандартов не обязательно?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от даты утверждения стандарта.

6. Верно ли утверждение: «Добровольность применения документов по стандартизации означает, что предприятия вправе самостоятельно выбирать необходимый ему документ по стандартизации (международный стандарт, национальный, технические условия), но выбранный стандарт должен выполняться полностью»?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от объекта стандартизации.

7. Назовите национальный орган, реализующий государственную политику Российской Федерации в сфере стандартизации (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) Санэпиднадзор,
- 2) Министерство по стандартизации и сертификации,
- 3) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии,
- 4) Росстандарт.

8. Какую роль выполняют стандарты в условиях технического регулирования?

- 1) нормативные документы, обязательные для выполнения,
- 2) инструменты в обеспечении требований технических регламентов, что позволяет разгрузить технические регламенты от излишней детализации,
- 3) нормативные документы, содержащие требования для сертификации,
- 4) все ответы верные.

9. Какие требования являются обязательными в условиях технического регулирования?

- 1) требования по безопасности,
- 2) требования стандартов,
- 3) требования технических условий,
- 4) эргономические требования.

10. Обязательными требования стандартов могут быть на основании:

- 1) предложений потребителя;
- 2) желания изготовителя;
- 3) государственного законодательства;
- 4) контракта (договора) купли-продажи

Примерные тесты для проведения текущего контроля 1:

1. Регламент – это:

- а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- б) нормативный документ, в котором содержатся обязательные нормы;
- в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;
- г) ни один из вариантов ответа не верен.

2. Подтверждение соответствия – это:

- а) проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических регламентах, контрактах и других нормативных документах требованиям;
- б) совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;
- в) документальное удостоверение соответствия различных 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;
- г) прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к продукции или иным объектам, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

3. Сертификация третьей стороной – это

- а) форма подтверждения соответствия, которая предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки;
- б) 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;
- в) форма подтверждения соответствия, которая предполагает установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений;

г) форма подтверждения соответствия, которая предполагает принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра).

4. Добровольная сертификация удостоверяет соответствие:

- а) закону «О техническом регулировании»
- б) обязательным требованиям стандарта;
- в) нормативному документу по выбору заявителя;
- г) техническому регламенту
- д) закону «О сертификации продукции и услуг».

5. Декларирование соответствия – это

- а) форма подтверждения соответствия, которая предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки;
- б) 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;
- в) форма подтверждения соответствия, которая предполагает установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений;
- г) форма подтверждения соответствия, которая предполагает подтверждение соответствия на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра).

6. Продолжите определение: общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации - это...

- 1) документ по стандартизации, содержащий требования к кодированию информации,
- 2) документ по стандартизации, содержащий правила кодирования информации,
- 3) документ по стандартизации, распределяющий технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией (классами, группами, видами и другим) и являющийся обязательным для применения в государственных информационных системах и при межведомственном обмене информацией в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,
- 4) документ для кодирования объектов.

7. В каких случаях применение национального стандарта становится обязательным?

- 1) при наличии организационно-распорядительного документа этой организации или вышестоящей организации (или органа власти, которому подчиняется организация),
- 2) при наличии нормативной ссылки на стандарт в стандартах организации, технической документации, договорах (контрактах),
- 3) при наличии указания обозначения стандарта в маркировке продукции и/или в сопроводительной документации,
- 4) все ответы верные

8. Применяются ли технические регламенты в гостиничной сфере?

- 1) да, для сферы услуг разработаны и введены в действие специальные технические регламенты,
- 2) да, отдельные аспекты гостиничной сферы регулируются общими техническими регламентами,
- 3) нет
- 4) да, для гостиниц премиум-класса

9. Определите сферу действия Технического регламента РФ

- 1) Российская Федерация,
- 2) Республика Беларусь,
- 3) Республика Казахстан,
- 4) все ответы верные.

10. Какие требования устанавливают технические регламенты?

- 1) минимально необходимые требования,
- 2) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность,
- 2) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность, электромагнитную совместимость в части безопасности работы приборов и оборудования,
- 4) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность, электромагнитную совместимость в части безопасности работы приборов и оборудования и единство измерений.

Критерии оценки текущего контроля 1:

«отлично» (6,8-8 балла), повышенный уровень

Правильные ответы даны на 85-100% вопросов

«хорошо» (5,3-6,7 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 66-84% вопросов

«удовлетворительно» (4 – 5,2 балл), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 50-65% вопросов

«неудовлетворительно» (0-3,9 балла), уровень не сформирован

Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

Примерные тесты для проведения текущего контроля 2:

1. Какую аббревиатуру имеет международная организация по стандартизации?

- 1) МЭК,
- 2) ИСО,
- 3) ФАО,
- 4) МГС

2. Назовите региональную организацию по стандартизации

- 1) МЭК,
- 2) ИСО,
- 3) ФАО,
- 4) МГС.

3. Верно ли утверждение, что международные стандарты должны использоваться полностью или частично в качестве основы для разработки проектов технических регламентов?

- 1) да, за исключением случаев, если международные стандарты или их разделы были бы неэффективными или не подходящими,
- 2) нет, это противоречит национальной безопасности,
- 3) нет, это не соответствует законодательству РФ,
- 4) да, всегда

4. Верно ли утверждение, что корпоративный стандарт – это внутренний документ, содержащий обязательные требования и утверждаемый директором организации (корпорации)?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от размеров предприятия,
- 4) зависит от вида гостиницы.

5. Назовите, факторы, обуславливающие популярность корпоративных стандартов в гостиничном бизнесе (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) большая роль операционного менеджмента и зависимость от работы линейного персонала, текучесть кадров,
- 2) сетевая форма ведения бизнеса,
- 3) круглосуточный режим работы гостиничных предприятий,
- 4) высокая роль стратегического менеджмента.

6. В каких гостиницах больше обслуживающего персонала?

- 1) эконом-класс,
- 2) премиум-класс,
- 3) люкс-класс,
- 4) категория гостиницы не влияет на количество обслуживающего персонала.

7. Назовите основные правила разработки корпоративных стандартов (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) не должны противоречить техническим регламентам и обязательным требованиям национальных стандартов РФ,
- 2) необходимо обеспечить возможность количественного измерения требований стандарта к объекту стандартизации,
- 3) должны содержать организационно-методическое обеспечение, необходимое для их реализации,
- 4) должны иметь ссылки на технический регламент.

8. Какой подход признан наиболее эффективным при разработке корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях?

- 1) ситуационный,
- 2) программный,
- 3) процессный,
- 4) модульный.

9. Может ли стандарт обслуживания содержать шаблон вопросов-ответов для сотрудников?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от категории гостиницы,
- 4) зависит от возраста сотрудников.

10. Дайте понятие чек-листу

- 1) это внутренний документ, содержащий обязательные требования и показатели качества,
- 2) это документ, предназначенный для контроля качества выполнения определенных процедур, содержащий показатели качества и критерии их оценки,
- 3) документ, утверждаемый Роспотребнадзором,
- 4) документ, содержащий критерии для присвоения гостинице звездочной категории

11. Назовите основные причины неэффективной работы стандартов обслуживания в гостиничных предприятиях (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) недоступность
- 2) невосприятие
- 3) нерегулярное повторение
- 4) необъективность оценки

12. Могут ли стандарты обслуживания содержать время на выполнение отдельных операций?

- 1) да, если это стандарт коммуникаций,
- 2) да, если это необходимо,
- 3) нет, это запрещено,
- 4) нет, это неправильно.

13. Назовите форму подтверждения соответствия гостиничных услуг

- 1) обязательная сертификация,
- 2) добровольная сертификация,
- 3) декларирование соответствия,
- 4) сертификация систем качества.

14. Назовите завершающий этап сертификации услуг

- 1) выдача декларации соответствия,
- 2) маркировка знаком обращения на рынке,
- 3) инспекционный контроль,
- 4) все ответы верные.

15. Какие документы содержат требования для оценки мастерства исполнителя услуг при сертификации?

- 1) национальный стандарт,
- 2) свод правил,
- 3) общероссийский классификатор услуг,
- 4) технический регламент.

Критерии оценки текущего контроля 2:

«отлично» (6,8-8 балла), повышенный уровень

Правильные ответы даны на 85-100% вопросов

«хорошо» (5,3-6,7 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 66-84% вопросов

«удовлетворительно» (4 – 5,2 балл), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 50-65% вопросов

«неудовлетворительно» (0-3,9 балла), уровень не сформирован

Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

Дискуссия (обсуждение вопросов)

Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

1. Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования. Федеральный закон «О техническом регулировании».
2. Главные элементы и принципы технического регулирования.
3. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. Разработка и принятие технического регламента.
4. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений.
5. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования.
6. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 2. Сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

1. История развития и современные направления стандартизации.
2. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации.
3. Нормативные документы по стандартизации: национальные стандарты, правила по стандартизации, рекомендации в области стандартизации, нормы в области стандартизации, классификации, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций, своды правил.
4. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
5. Роль стандартизации в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации

1. Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ. Основные направления деятельности в области стандартизации.
2. Национальный орган по стандартизации РФ.

3.Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ.

4.Назначение и применение национальных стандартов. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля.

5.Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.

Тема 4. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества услуг

1.Международные и региональные организации и по стандартизации.

2.Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

3.Международная стандартизация систем менеджмента.

4.Стандартизация в области информационной безопасности.

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы и аргументы другой стороны даны верные ответы.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии,

заданные студенту, вызвали затруднения.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания и, полученные только на лекционных занятиях. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

Примерные практические задания

Задание 1. (2 балла) Проведите анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000. Постройте схему, отражающую структуру семейства стандартов МС ИСО 9000 и их изменение. Также схематично изобразите назначение стандартов и их роль в управлении качеством услуг в сфере обслуживания.

Задание 2. (3,5 балла) Разработайте схему процесса оказания услуг в гостинице или на предприятии общественного питания на основе положений процессного подхода.

Задание 3. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логические схемы «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии» на основе МС ИСО 9000, а также разработайте структурно-логическую схему «Процедура разработки документов системы менеджмента качества на предприятии» в соответствии с требованиями МС ИСО 9000.

Задание 4. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логическую схему «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».

Задание 5. (2 балла) Разработке политики по качеству для различных видов предприятия туристской индустрии (гостиничного предприятия, туристического агентства, туроператорского предприятия, туристического комплекса).

Задание 6. (2 балла) Изучив ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования» ответьте на следующие вопросы:

1. Какой категории должны соответствовать средства размещения, предоставляющие бизнес-услуги?

2. Какие виды помещений для проведения мероприятий, должны быть оборудованы в средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги?

3. В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, какой категории необходимо дополнительно обеспечить ежедневное наличие свежих газет в номерном фонде?

4. Какие услуги относятся к основным и дополнительным бизнес-услугам, предоставляемым в средствах размещения?

Задание 7. (3 балла) Работая в малых группах (2-3 человека) проведите анализ рынка услуг общественного питания г. Горно-Алтайска. Для этого выбрав для группы конкретный вид предприятия общественного питания г. Горно-Алтайска (ресторан, кафе, столовая, бар и т.д.) проведите классификацию данного вида предприятия в соответствии с ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Определите соответствие одного из предприятия общественного питания на соответствие требованиям указанного стандарта. Результаты представьте в виде презентации.

Задание 8. (3 балла) составить перечень и дать характеристику торговых помещений ресторана I класса, руководствуясь ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Задание 9. (3 балла) Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.. Смоделируйте ситуацию в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100%), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90%), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Примерные ситуационные задачи

Ситуационная задача 1 (2 балла). Определите удовлетворенность корпоративных клиентов гостиницы (участников конференций) услугами, оказываемыми гостиницей. Сделайте выводы. Каждому клиенту (250 человек), был задан вопрос: «Каким из

перечисленных показателей качества услуг гостиницы Вы не удовлетворены? Укажите на один наиболее важный показатель с Вашей точки зрения». Результаты ответов участников конференций представлены ниже (количество человек неудовлетворенных фактором):

- 1 Качество блюд - 10 чел.
- 2 Количество, размеры и качество конференц залов - 8 чел.
- 3 Возможности договариваться о скидках при установлении расценок на питание и проживание - 6 чел.
- 4 Услуги сопровождения переговоров и оборудование - 4 чел.
- 5 Эффективность процедур расчета - 3 чел.
- 6 Количество, размеры и качество гостиничных номеров - 2 чел.
- 7 Эффективность процедур заселения и выписки - 1 чел.
- 8 Наличие в гостинице лица, ответственного за организацию и проведение конференций и собраний - 1 чел.
- 9 Предыдущий опыт общения с персоналом и знакомства с услугами данной гостиницы - 0 чел.
- 10 Транспортная доступность - 0 чел.

Ситуационная задача 2. (3,5 балла) Определите проблемы ресторана, используя методы ABC-анализа, диаграмм Парето и причинно-следственной диаграммы Исикавы, и разработайте мероприятия по их преодолению. Посетителям ресторана в количестве 1000 человек просили указать на один из предлагаемых факторов, оказывающий наибольшее влияние на качество ресторанных услуг. Результаты опроса посетителей ресторана представлены ниже:

- 1 Разнообразие меню - 128 чел.
- 2 Приемлемость цен - 163 чел.
- 3 Впечатление о посещении - 225 чел.
- 4 Вежливость и доброжелательность персонала - 109 чел.
- 5 Удовлетворение желаний клиента - 17 чел.
- 6 Вкусные и питательные блюда - 112 чел.
- 7 Состояние столов и их сервировка - 43 чел.
- 8 Правдивость рекламы- 5 чел.
- 9 Имидж предприятия - 198 чел.

Ситуационная задача 3 (4 балла). В соответствии с Положением о классификации гостиниц, определите, какую категорию можно присвоить гостинице в следующих ситуациях:

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.
2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви

персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим

инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в

апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м².

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной

подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 х 200 см, двуспальная — 160 х 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общие помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница

предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100%), повышенный уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, отличное знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы, принимать управленческие решения.

«хорошо» (75-90%), пороговый уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, хорошее знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы.

«удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень

Ситуационная задача частично решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нечетким соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал средний уровень знаний современной системы управления качеством, способности делать выводы.

«неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован

Ситуационная задача решена студентом неверно. При этом он неправильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нарушением логической последовательности его применения. При решении задачи студент не показал готовности к применению данных методов на практике, знаний современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы и принимать управленческие решения.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика докладов

1. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
2. Общие требования к услугам общественного питания и методы их контроля.
3. Организация производственного контроля качества, внутренние аудиты.
4. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности потребителей гостиницы
5. Применение технологии «тайный покупатель» в гостинице.
6. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000.
7. Особенности применения стандартов МС ИСО версии 9000 в сфере гостеприимства и общественного питания.
8. Формы и схемы сертификации продукции и услуг.
9. Экологическая сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания.
10. Маркировка продукции знаками соответствия стандартам (техническим регламентам)

Критерии оценки доклада:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе

представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено

недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада

использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведен поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Вопросы для подготовки конспекта

1. Национальный орган по стандартизации РФ.
2. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ.
3. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля.
4. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.
5. Международные и региональные организации и по стандартизации.
6. Международное сотрудничество в области стандартизации.
7. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
8. Международная стандартизация систем менеджмента.
9. Стандартизация в области информационной безопасности.

Критерии оценки:

«отлично» (1,5-2 балл), повышенный уровень

В опорном конспекте, в том числе в конспекте-схеме в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, выделены ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к которым даны все необходимые пояснения. Приведены примеры, иллюстрирующие ключевые моменты темы.

«хорошо» (1-1,4 балла), пороговый уровень

В опорном конспекте, в том числе в конспекте-схеме в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, прослеживается неясность и нечеткость изложения вопроса, выделены не все ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к некоторым из которых не даны полные необходимые пояснения. Иллюстрационные примеры приведены не в полном объеме.

«удовлетворительно» (0,5 -1,0 балла), пороговый уровень

В опорном конспекте, в том числе в конспекте-схеме не полностью отражено содержание вопроса. В конспекте имеются нарушения логики изложения материала темы. Не выделены ключевые моменты темы. Конспект составлен небрежно и неграмотно. Не приведены иллюстрационные примеры.

(0 баллов), уровень не сформирован

Конспект, в том числе конспект-схема не представлен. «неудовлетворительно»

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие и законодательная база технического регулирования.
2. Главные элементы и принципы технического регулирования.
3. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия.
4. Разработка и принятие технического регламента.
5. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений.
6. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
7. История развития и современные направления стандартизации.
8. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации и их характеристика.
10. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
11. Роль стандартизации в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
12. Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ.
13. Национальный орган по стандартизации РФ: полномочия и функции.
14. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ.
15. Назначение и применение национальных стандартов. Виды национальных стандартов.
16. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.
17. Международные и региональные организации и по стандартизации.
18. Международное сотрудничество в области стандартизации.
19. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
20. Международная стандартизация систем менеджмента.
21. Стандартизация в области информационной безопасности.
22. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы.
23. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Схемы сертификации.
24. Роль подтверждения соответствия в повышении конкурентоспособности продукции и услуг туристской индустрии.
25. Организация и проведение работ по сертификации.
26. Маркировка знаком обращения на рынке и знаком соответствия.
27. Правила функционирования систем добровольной сертификации услуг.
28. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации услуг.
29. Сертифицированные, ресертифицированные, надзорные аудиты предприятий индустрии питания на соответствие
30. ИСО 22000 версии 4.1. Системы менеджмента пищевой безопасности. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.
31. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к качеству и безопасности гостиничного продукта.
32. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к услугам.
33. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к организации гостиничных услуг.
34. Профессиональные стандарты в гостиничной деятельности.
35. Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
36. Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты качества обслуживания.
37. Национальные стандарты в области общественного питания. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
38. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
39. Международные стандарты ИСО серий 9000, 14000, 22000 и их применение в сфере общественного питания.
40. Принципы системы (концепции) ХАССП, внедрение в пищевой промышленности и общественном питании.
41. Содержание и выполнение требований
42. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.
43. Новые подходы обеспечения безопасности пищевых продуктов.
44. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества: состав, содержание, условия применения.
45. Понятие и структура системы менеджмента качества.
46. Применение стандартов ИСО 9000 в индустрии гостеприимства и общественного питания.
47. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001. Этапы работ, проводимых при сертификации системы менеджмента качества.
48. Система экологического менеджмента и ее сертификация.
49. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
50. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг.
51. Измерение удовлетворенности потребителей гостиницы.
52. Применение технологии «тайный покупатель» в гостинице.

52. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
53. Общие требования к услугам общественного питания и методы их контроля.
54. Организация производственного контроля качества, внутренние аудиты на предприятии общественного питания.
55. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
56. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.

Критерии оценки:

91-100 баллов «отлично», повышенный уровень

Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

76-90 баллов «хорошо», пороговый уровень

Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

61-75 балла «удовлетворительно», пороговый уровень

Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

Менее 61 баллов «неудовлетворительно», уровень не сформирован

При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г., Лактионов Б.И.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79771.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Перемитина Т.О.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72129.html
Л2.2	Ополченев И.И.	Управление качеством в сфере услуг: учебник	Москва: Советский спорт, 2008	
Л2.3	Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б.	Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021	https://www.iprbookshop.ru/102280.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	Гарант

6.3.2.4	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.5	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань»

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	дискуссия	
	лекция-беседа или "диалог с аудиторией"	
	лекция с применением презентации в MS Power Point	
	решение ситуационных задач	
	выполнение практических заданий	
	подготовка докладов	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа.

Самостоятельная работа - это планируемая учебная и научная работа студентов, выполняемая по заданию преподавателя и под его методическим руководством, но без его непосредственного участия. Содержание самостоятельной работы студентов определяется концепцией учебной дисциплины, ее учебно-методическим обеспечением.

На первом занятии производится ознакомление студентов с формой занятий по изучаемому курсу, видах самостоятельной работы и о системе их оценки в баллах; студентам осуществляется помощь в составлении графика самостоятельной работы с указанием конкретных сроков представления выполненной работы на проверку преподавателю.

Условно самостоятельную работу студентов можно разделить на обязательную и контролируруемую. Обязательная самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, рефератов, выполненных контрольных работ, тестовых заданий и других форм текущего контроля. Баллы, полученные студентом по результатам аудиторной работы, формируют рейтинговую оценку текущей успеваемости студента по дисциплине.

Контролируемая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. Подведение итогов и оценка результатов таких форм самостоятельной работы осуществляется во время контактных часов с преподавателем. Баллы, полученные по этим видам работы, так же учитываются при итоговой аттестации по курсу.

В ходе выполнения заданий студентом должны быть решены следующие задачи:

- углубленное знакомство с предметом исследования;
- овладение навыками работы с учебной литературой, законодательными и нормативными документами;
- выработка умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал.

Методические указания по подготовке доклада

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

Основные этапы работы над докладом

1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.
2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).
3. Обработка и систематизация информации.
4. Разработка плана доклада.
5. Написание доклада.
6. Публичное выступление с результатами исследования.

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.