

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 5

УТВЕРЖДАЮ

Ответственный за образовательную  
программу

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«10» февраля 2025 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг»  
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная
Год приема	2025

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Доц., к.т.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

(подпись, дата 10.02.2025)

В.О. Смирнова

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 5

«10» февраля 2025 г, протокол № 01-02/2025

Заведующий кафедрой № 5

д.т.н., доц.

(уч. степень, звание)

(подпись, дата 10.02.2025)

Е.А. Фролова

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф., д.и.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

(подпись, дата 10.02.2025)

Л.Ю. Гусман

(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№5».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-2 «Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений»

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

ОПК-8 «Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности»

ПК-5 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением структуры и содержания технического регулирования, в том числе ее составляющих стандартизации, сертификации и контроля качества и применение этих составляющих к объектам оказания услуг в различных областях туристической деятельности и гостиничного дела.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский»

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цель преподавания дисциплины состоит в приобретении студентами знаний, умений, навыков, ценностных установок и компетенций в области стандартизации и сертификации услуг, управления качеством услуг, в том числе туристических и гостиничных услуг.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.В.1 владеть навыками выбора оптимального способа решения задач с учетом действующих правовых норм
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.3.1 знать отечественные и международные стандарты, в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы); методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-3.У.1 уметь применять методики по оценке качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.В.1 владеть навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.В.1 владеть навыками разработки алгоритмов решения задач в профессиональной деятельности

Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.3.3 знать способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-5.У.3 уметь организовать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта
------------------------------	---	---

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Основы проектной деятельности»,
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Правовые вопросы профессиональной деятельности»

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- «Документационное обеспечение в индустрии туризма и гостеприимства»,
- «Технология формирования турпродукта»,
- «Управление проектами в индустрии гостеприимства.
- «Фирменный стиль в гостиничном и ресторанном бизнесе»

## 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>	4/ 144	4/ 144
<b>Из них часов практической подготовки</b>	8	8
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	57	57
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**) )	Экз.	Экз.

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
Раздел 1. Становление проблемы качества Тема 1.1 Этапы развития контроля и управления качеством Тема 1.2 Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя Тема 1.3 Современные методы менеджмента качества	2	4			10
Раздел 2. Концепция всеобщего управления качеством Тема 2.1 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством Тема 2.2 Концепция всеобщего управления качеством	3	6			10
Раздел 3. Международные стандарты ISO. Интегральное управление качеством Тема 3.1 Международные стандарты по управлению качеством Тема 3.2 Российские стандарты по управлению качеством	4	8			10
Раздел 4. Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции Тема 4.1 Инструменты управления качеством Тема 4.2 Структурирование функций качества	4	8			15
Раздел 5. Стандарты в сфере туристической деятельности Тема 5.1 Нормативная документация в сфере гостиничных услуг Тема 5.2 Лицензирование, стандартизация и сертификация в сфере туристического бизнеса	4	8			12
Итого в семестре:	17	34			57
Итого	17	34	0	0	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

##### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Становление проблемы качества. Факторы, приведшие к появлению проблемы качества. Этапы развития контроля и управления качеством. Оптимизация качества. Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя. Конкурентные ножницы и динамические модели менеджмента качества. Качество разработчика и

	качество потребителя. Современные методы менеджмента качества
2	Концепция всеобщего управления качеством Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством. История развития концепций управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством: основные положения, особенности, связь с другими направлениями менеджмента качества. Различные модели качества, основанные на всеобщем управлении качеством. Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.
3	Международные стандарты ISO. Интегральное управление качеством Подходы к формированию и реализации государственной политики по качеству. Международная деятельность Цели, задачи, формы и методы применения методов обеспечения качества в различных областях народного хозяйства. Международные и российские стандарты по управлению качеством и их взаимосвязи с всеобщим управлением качеством. Рекомендации международных стандартов ISO по обеспечению качества. Система международных организаций, содействующих развитию идей менеджмента качества. Тенденции развития международных стандартов. Интеграция международных стандартов разного направления.
4	Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции, услуг Инструменты управления качеством. Классификация методов и инструментов. Шесть сигма и бережливое производство. Управление качеством и персонал. Ответственность за качество продукции. Методический инструментальный и документационное обеспечение управления качеством. Структурирование функций качества
5	Стандарты в сфере туристической деятельности Нормативные документы по стандартизации в сфере туризма и гостиничного бизнеса. Лицензирование туристской деятельности. Стандартизация в туризме. Основные положения. Сертификация туристских услуг. Порядок проведения сертификации туристских услуг. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 4					
1	Качество как фактор успеха организации в условиях рыночной экономики	Групповая дискуссия	2	2	1
2	Национальная система стандартизации Стандарты для сферы	Групповая дискуссия	4	4	2

	гостиничных услуг				
3	Элементы «бережливого производства» и потери в сфере услуг	Групповая дискуссия	4	4	4
4	Семь «старых» инструментов управления качеством	Групповая дискуссия	4	4	4
5	Семь «новых» инструментов управления качеством	Групповая дискуссия	4	4	4
6	Экономика качества	Групповая дискуссия	4	4	5
7	Учет затрат на качество	Групповая дискуссия	4	4	5
8	Пассивное и активное управление качеством со стороны потребителя	Групповая дискуссия	4	4	3
9	Оценка степени удовлетворенности потребителей качеством услуг	Игровое проектирование	4	4	3
Всего			34	34	

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 4, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	20	20
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	20	20
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	17	17
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения  
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в  
п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий  
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.  
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
<a href="https://znanium.com/catalog/product/1213727">https://znanium.com/catalog/product/1213727</a>	Сергеев, А. Г. Сертификация : учебное пособие / А. Г. Сергеев. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 352 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-806-1. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1213727">https://znanium.com/catalog/product/1213727</a> (дата обращения: 15.06.2024). – Режим доступа: по подписке.	
<a href="https://znanium.com/catalog/product/1851438">https://znanium.com/catalog/product/1851438</a> Б	Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/18003. - ISBN 978-5-16-011847-5. - Текст : электронный.	
<a href="https://znanium.ru/catalog/product/1844022">https://znanium.ru/catalog/product/1844022</a>	Сулейманов, Н. Т. Управление качеством : учебное пособие / Н. Т. Сулейманов. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 261 с. - ISBN 978-5-9765-2679-2. - Текст : электронный.	
<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2114826">https://znanium.ru/catalog/product/2114826</a>	Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. —	



	Москва : ИНФРА-М, 2024. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный.. – Режим доступа: по подписке.	
--	---	--

## 7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

URL адрес	Наименование
<a href="https://www.mirq.ru">https://www.mirq.ru</a>	Всероссийская организация качества
<a href="https://roskachestvo.ru">https://roskachestvo.ru</a>	Российская система качества (Роскачество)
<a href="https://www.rst.gov.ru">https://www.rst.gov.ru</a>	Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
<a href="https://gostinfo.ru">https://gostinfo.ru</a>	Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации»)
<a href="https://www.iso.org">https://www.iso.org</a>	Международная организация по стандартизации – ИСО (ISO)
<a href="https://www.iec-ch">https://www.iec-ch</a>	Международная электротехническая комиссия - МЭК ( IEC)
<a href="https://www.int.org">https://www.int.org</a>	Международный союз электросвязи МСЭ (ITU)
<a href="https://rusregister.ru">https://rusregister.ru</a>	Ассоциация по сертификации «Русский Регистр»
<a href="http://www.rostourunion.ru/vstuplenie_v_rst/delovoyi.html">http://www.rostourunion.ru/vstuplenie_v_rst/delovoyi.html</a>	Российский Союз Туриндустрии
<a href="https://www.russiatourism.ru">https://www.russiatourism.ru</a>	Федеральное агентство по туризму
<a href="https://www.tourprom.ru/about">https://www.tourprom.ru/about</a>	Информационной группы «ТУРПРОМ»
<a href="http://www.riastk.ru/stq/detail.php">http://www.riastk.ru/stq/detail.php</a>	Журнал «Стандарты и качество»
<a href="http://www.riastk.ru/stq/detail.php">http://www.riastk.ru/stq/detail.php</a>	Журнал «Методы менеджмента качества»
<a href="http://www.riastk.ru/mmqa/detail.php">http://www.riastk.ru/mmqa/detail.php</a>	Журнал «Контроль качества продукции»

## 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	MS Office и MS Windows

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

#### 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Лекционная аудитория	
2	Мультимедийная лекционная аудитория	

#### 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

### 10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1.	Опишите возможность установления требований к туристской услуги в национальном стандарте.	ПК-2.В.1
2.	Дайте определение понятия «ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ» в соответствии с последней версией 184-ФЗ «О техническом регулировании»	ПК-2.В.1
3.	Приведите законодательные основы проведения оценки соответствия услуг	ПК-2.В.1
4.	Приведите законодательные нормы для организаций, претендующих на право проведения сертификации и классификации услуг, в том числе гостиничных услуг	ПК-2.В.1
5.	Назовите нормативную базу проведения работ по стандартизации в РФ	ПК-2.В.1
6.	Опишите систему стандартов, устанавливающую правила создания и функционирования национальной системы стандартизации в РФ. Какие еще системы стандартов вы знаете?	ПК-2.В.1
7.	Предложите развернутую характеристику понятий «услуга», «обслуживания» и оцените их как объект стандартизации	ПК-2.3.1
8.	Опишите действующую совокупность стандартов серии ИСО 9000	ПК-2.3.1
9.	Какие аспекты менеджмента являются наиболее рискованными при оказании услуг, в том числе, гостиничных. Какие схемы стандартов при этом применяются	ПК-2.3.1
10.	Что лежит в основе моделей Премии правительства по качеству. Методология, принципы, требования	ПК-2.3.1
11.	Классификация гостиниц. Что значат звёзды в гостиницах	ПК-2.3.1
12.	Какие процедуры предусмотрены для внедрения стандартов организации на услуги. (Пример : порядок приема гостей, внешний вид работника, алгоритм беседы и др).	ПК-2.У.1

13.	Опишите весь спектр национальных стандартов, действующих в туризме	ПК-2.У.1
14.	Перечислите принципы сертификации гостиничных услуг и укажите, из каких источников осуществляется финансирование	ПК-2.У.1
15.	На конкретном примере опишите применение технических регламентов ТР ТС при реализации гостиничных услуг	ПК-2.У.1
16.	Дайте описание документа, устанавливающего правила проведения сертификации услуг в туризме	ПК-2.У.1
17.	Выберите один из объектов стандартизации на уровне организации и приведите концепцию его содержания (например: стандарта на порядок премирования сотрудников гостиничного предприятия)	ПК-2.В.1
18.	Укажите разницу между государственным контролем за сертифицированным объектом и инспекционным контролем	ПК-2.В.1
19.	Опишите цели сертификации гостиничных услуг	ПК-2.В.1
20.	Опишите отличие классификации по категориям качества гостиницы от сертификации гостиницы	ПК-2.В.1
21.	Какие проблемы решает ГОСТ Р 55051 в подтверждении соответствия услуг	ПК-2.В.1
22.	Перечислите стандарты организации, которые возможно после переработки использовать в качестве национального стандарта	ПК-2.В.1
23.	Перечислите методы стандартизации, которые возможно применить при стандартизации на уровне организации	ПК-2.В.1
24.	Опишите область распространения ГОСТ Р 57517. Какие направления гостиничных услуг он нормирует	ПК-2.В.1
25.	Кто может разработать национальный стандарт и кем финансируется разработка национальных стандартов?	ПК-2.В.1
26.	Какова роль в системе классификации услуг ГОСТ Р 56501	ПК-2.В.1
27.	Приведите не менее пяти отличий обязательной сертификации от добровольной	ПК-2.3.1
28.	Как связаны между собой сертификация и стандартизация	ПК-2.3.1
29.	Из чего формируются преимущества проведения сертификации гостиничных услуг?	ПК-2.3.1
30.	Опишите отличие классификации по категориям качества гостиницы от сертификации гостиницы	ПК-2.3.1
31.	Назовите составляющие, формирующие структуру показателей качества продукции и услуг	ПК-2.3.1
32.	Сформулируйте показатели качества и безопасности услуг. Количественное измерение качества и его составных частей	ПК-2.3.1
33.	Расскажите про аспект управления качеством Расскажите про аспект управления качеством в общем управления организации, оказывающие услуги - Приведите этапы формирования качества в процессе жизненного цикла гостиничной услуги	ПК-2.3.1
34.	Приведите порядок проведения сертификации гостиничных услуг	ПК-2.У.1
35.	Какие особенности имеет сертификация СМК в гостиничных услугах?	ПК-2.У.1
36.	Какие преимущества применения ГОСТ Р ИСО 10667-1 для формирования требований заказчиков и поставщиков услуг гостиниц.	ПК-2.У.1
37.	Перечислите отличительные особенности международных стандартов и опишите возможность принятия их в качестве	ПК-2.У.1

	национальных	
38.	Выберите схему сертификации для сертификации гостиничных услуг	ПК-2.У.1
39.	Опишите структуру технических условий (ТУ), описывающие требования к процессу оказания услуг	ПК-2.У.1
40.	Опишите типовую структуру схемы сертификации услуг. Какие из них применяются в гостиничном деле	ПК-2.У.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1.	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- недопустимый (неприемлемый) риск (А)</li> <li>- риск (возможная опасность) в туризме (С)</li> <li>- приемлемый риск:(В)</li> </ul> <p>(Выберите ответ)</p> <p>А) Уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению.</p> <p>В) Уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности.</p> <p>С) Вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда</p>	УК-2.В.1
2.	<p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов:</p> <p>К основным туристским услугам относят.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- услуги по размещению (проживанию) туристов;</li> <li>- услуги по организации питания туристов</li> <li>- услуги по организации перевозки туристов (трансфер).</li> </ul>	УК-2.В.1
3.	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите	УК-2.В.1

		<p>аргументы, обосновывающие выбор ответа;</p> <p>. Риск (возможная опасность) в туризме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.</li> <li>- ожидаемую частоту или вероятность возникновения опасностей определенного класса, или же размер возможного ущерба (потерь, вреда) от нежелательного события, или же некоторую комбинацию этих величин</li> <li>- вероятность несчастного случая (аварии) или заболевания участников туристских мероприятий вследствие воздействия на них факторов риска.</li> </ul>	
4.		<p>Процесс сертификации услуг предусматривает следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-А) предварительный аудит</li> <li>-В) оценка документации на услугу и условия оказания услуги</li> <li>- С) подача заявки на сертификацию</li> <li>- оценка</li> <li>- D) проверка условий выполнения заявителем заявленных требований</li> <li>-Е) принятие решение по выдаче сертификата</li> <li>G) оформление сертификата</li> <li>I) выдача сертификат</li> </ul> <p>Ответ: С В А D E G I</p>	УК-2.В.1
5.		<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>ГОСТ Р 54659 устанавливает правила проведения добровольной сертификации услуг (работ). Опишите схемы, применяемые при добровольной сертификации</p>	УК-2.В.1
6.	2	<p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов:</p> <p>К дополнительным туристическим услугам по ГОСТ Р 50690 относятся:</p> <p>Дополнительные (сопутствующие) туристские услуги включают в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационно-рекламные услуги;</li> <li>- услуги по организации питания</li> <li>- услуги по организации перевозки туристов</li> </ul>	ОПК-3.3.1
7.		<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце в соответствии с ГОСТ Р 52113</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- материальная услуга: В)</li> <li>- социально-культурная услуга: С)</li> <li>- безопасная услуга: А)</li> </ul> <p>А) Показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности недопустимых изменений (утраты) для жизни, здоровья,</p>	ОПК-3.У.1

	<p>имущества граждан и окружающей среды</p> <p>В) Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителей услуги</p> <p>С) Услуга по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя услуги.</p>	
8.	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Процесс оказания услуг по ГОСТ Р 53522 это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- система взаимосвязанных действий различных видов, представляющая преднамеренное преобразование материалов, информации или потребителей с целью удовлетворения потребностей клиента.</li> <li>- бизнес-процесс, связанный с оказанием услуг, создающий ценность в ходе взаимодействия с клиентами</li> <li>- Результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации.</li> </ul>	ОПК-3.У1
9.	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите</p> <p>В соответствии с ГОСТ Р 54659 схемы сертификации услуг содержат:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) Оценку мастерства исполнителя услуг.</li> <li>В) Оценку процесса оказания услуг</li> <li>С) Испытания результатов услуг</li> <li>Д) Оценку системы качества</li> <li>Е) Оценку организации (предприятия)</li> <li>Ф) Контроль соответствия установленным требованиям</li> <li>Г) Контроль системы качества</li> <li>Н) Контроль оказания услуги.</li> </ul> <p>Опишите схему оказания услуг 2</p> <p>Ответ: В; С; Е</p>	ОПК-3.В.1
10.	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Назовите составляющие, формирующие структуру показателей качества услуг гостиниц. Выберите национальный стандарт для этих целей</p>	ОПК-3.В.1
11.	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие гидрометеорологическая опасность в индустрии туризма это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- опасность, возникающая при отклонении от допустимых значений параметров, характеризующих состояние природной среды, в которой находятся туристы (химический состав воздуха, воды, почвы и т.д.).</li> <li>- опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания.</li> <li>- опасность, обусловленная атмосферными, сезонными,</li> </ul>	ОПК-8.В.1

	погодными, климатическими и географическими факторами, а также атмосферными явлениями, не присущими региону обычного пребывания туристов	
12.	<p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов:</p> <p>Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- географические и природные особенности места пребывания туристов (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и т.д.);</li> <li>- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;</li> <li>- имущество туриста (экскурсанта), в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия</li> </ul>	ОПК-8.В.1
13.	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <p>ГОСТ Р 52113</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-форма обслуживания потребителей:А).</li> <li>- условия обслуживания потребителей: С)</li> <li>- метод (способ) обслуживания потребителей:В)</li> </ul> <p>А)Разновидность или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей.</p> <p>В)Метод (способ) реализации потребителям продукции, организационных мероприятий в процессе предоставления услуги.</p> <p>С)Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе предоставления услуги</p>	ОПК-8.В.1
14.	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите</p> <p>В соответствии с ГОСТ Р 54659 установлены схемы сертификации услуг содержат:</p> <p>А)Оценку мастерства исполнителя услуг. В)Оценку процесса оказания услуг С)Испытания результатов услуг D) Оценку системы качества Е)Оценкуорганизации (предприятия) G)Контроль мастерства исполнения услуг I)Контроль системы качества.Е) Контроль оказания услуги.</p> <p>Опишите схему оказания услуг 4</p> <p>Ответ: В; С; G</p>	ОПК-8.В.1
15.	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Как связаны между собой сертификация классификация и стандартизация? Что общего, в чем различие.</li> </ul>	ОПК-8.В.1
16.	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>аргументы, обосновывающие безопасность туризма и</p>	ПК-5.3.3



	источник опасности	
17.	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие безопасность туризма:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основная причина возникновения ущерба, явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда.</li> <li>- Источники опасности, зависящие от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека</li> <li>- Объект материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека и развиваться в окружающей среде (техногенные аварии и техногенные катастрофы).</li> </ul>	ПК-5.3.3
18.	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль качества услуги (процесса оказания услуги):D)</li> <li>- метод (способ) контроля качества услуги (процесса оказания услуги):A)</li> <li>- оценка качества услуги (процесса оказания услуги):C)</li> </ul> <p>A)Совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуги (процесса ее оказания).</p> <p>C)Количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.</p> <p>D)Деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).</p>	ПК-5.У.3
19.	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите</p> <p>В соответствии с ГОСТ Р 54659 установлены схемы сертификации услуг содержат:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) Оценку мастерства исполнителя услуг.</li> <li>B) Оценку процесса оказания услуг</li> <li>C) Испытания результатов услуг</li> <li>D) Оценку системы качества</li> <li>E) Оценку организации (предприятия)</li> <li>F) Контроль мастерства исполнения услуг</li> <li>G) Контроль системы качества.</li> <li>H) Контроль оказания услуги.</li> </ul> <p>Опишите схему оказания услуг 1.</p> <p>Ответ: A; C; G</p>	ПК-5.У.3
20.	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>Расскажите про аспект управления качеством в общем управления организации, оказывающие туристические услуги</p>	ПК-5.У.3

Примечание: Система оценивания тестовых заданий:

1 тип) Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие –

0 баллов.

2 тип) Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип) Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

4 тип) Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип) Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но неполный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

#### 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

##### Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;

- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

#### Структура предоставления лекционного материала:

- лекции согласно разделам (табл.3) и темам (таблица 4)

11.2. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий.

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

#### Требования к проведению практических занятий

Титульный лист отчета должен соответствовать шаблону, приведенному в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

Оформление основной части отчета должно быть оформлено в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Требования приведены в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

При формировании списка источников студентам необходимо руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ 7.0.100-2018. Примеры оформления списка источников приведены в секторе нормативной документации ГУАП. <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

При формировании списка источников студентам необходимо руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ 7.0.100-2018. Примеры оформления списка источников приведены в секторе нормативной документации ГУАП. <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения

и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Все методические указания по прохождению текущего контроля успеваемости выкладываются в личный кабинет <https://pro.guap.ru/>.

В течение семестра обучающиеся:

- выполняют практические работы, отчеты загружают в личный кабинет обучающегося;
- выполняют задания и тестирования по материалам лекции в среде LMS.

Текущий контроль – это регулярная проверка усвоения учебного материала на протяжении семестра. К его достоинствам относится систематичность, постоянный мониторинг качества обучения, а также возможность балльнорейтинговой оценки успеваемости студентов. Текущий контроль осуществляется преподавателем в процессе выполнения индивидуальных домашних заданий, ответов на контрольные вопросы, решения практических кейсов или в режиме тренировочного тестирования, с целью получения информации о:

- выполнении обучающимися требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- правильности выполнения требуемых действий;
- соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала;
- формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

Текущий контроль по учебным дисциплинам проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующую учебную дисциплину как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Текущий контроль предусматривает проверку качества знаний и умений обучающихся по 5-ти балльной системе.

Критерии оценок.

Оценка «5» (отлично) выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания, рекомендованные программой. При проведении тестового контроля оценка «отлично» выставляется за правильный ответ на все вопросы теста.

Оценка «4» (хорошо) выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившего предусмотренные программой задачи. При этом в содержании, форме ответа или исполнении имеются отдельные неточности. При проведении тестового контроля, оценка «хорошо» выставляется за правильный ответ на 80% вопросов теста.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется обучающемуся, показавшему знание основного учебно-программного материала, но допустившему грубейшие ошибки и

неточности в ответе и исполнении. При проведении тестового контроля оценка «удовлетворительно» выставляется за правильный ответ на 60% вопросов теста.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не умеет выделять главное и второстепенное, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач или отказывается отвечать

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Система оценок при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с руководящим документом организации РДО ГУАП. СМК 3.76 «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов и аспирантов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в ГУАП» [https://docs.guap.ru/guap/2020/sto\\_smk-3-76.pdf](https://docs.guap.ru/guap/2020/sto_smk-3-76.pdf).

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой