

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский

(подпись)

04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И МЕТРОЛОГИЯ В  
ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

По направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Профиль: «Гостиничная деятельность»

Луганск – 2023

### Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности» по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело «Гостиничная деятельность» – 27 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515, с изменениями и дополнениями от 15.06.2021.).

#### СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного дела Галяпа И.М.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой  
туризма и гостиничного дела \_\_\_\_\_ Свиридова Н.Д.

Переутверждена: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г., протокол № \_\_\_\_\_

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 года, протокол № \_\_\_\_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической  
комиссии института

\_\_\_\_\_ Резник А.А.

© Галяпа И.М., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Цель изучения дисциплины – заключается в формировании у будущих специалистов индустрии гостеприимства современных теоретических знаний стандартизации, сертификации и лицензирования туристских услуг, особенностях государственного регулирования туристской отраслью.

**Задачами** данного курса является получение студентами:

изучение сущности стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии;

овладение основами управления системой стандартизации и сертификации в России на федеральном уровне;

ознакомление с правовыми основами разработки и применения стандартов; нормативно-правовой базой сертификации услуг;

ознакомление с международными стандартами в туристской отрасли России; ознакомление с проблемами применения национальных стандартов в сфере туризма в России.

### **Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности» входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательного процесса. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знание понятий стандартизации, сертификации и метрологии в сфере гостеприимства и общественного питания на основе использования национальных и международных стандартов качества; стандарты обслуживания потребителей, особенности сертификации услуг для обеспечения контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; умение использовать в профессиональной деятельности методики оценки и обеспечения качества услуг на основе международных и национальных стандартов качества; осуществлять контроль бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе системы стандартизации, сертификации и метрологии услуг; владение методиками оценки и совершенствования уровня качества услуг туристской отрасли на основе использования действующих стандартов в области туризма; навыками практического использования различных форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Сервисная деятельность», «Правоведение», «Организация гостиничной деятельности», «Организация ресторанной деятельности», «Управление гостиничной деятельностью» и служит основой для освоения дисциплин «Бизнес планирование в гостиничной индустрии», «Анализ деятельности гостиничного предприятия», «Страхование в гостиничной индустрии».

Курс «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности» является необходимой для освоения общепрофессиональной и профессиональной компетенций по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                    | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)                                                                                        | Перечень планируемых результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; | ПК-4.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; | <p><b>знает</b> стандарты обслуживания потребителей, особенности сертификации услуг для обеспечения контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p><b>умеет</b> осуществлять контроль бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе системы стандартизации, сертификации и метрологии услуг;</p> <p><b>владеет</b> навыками практического использования различных форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> |

### 4. Структура и содержание дисциплины

#### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                                                                                | Объем часов (зач. ед.)    |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                   | Очная форма               | Заочная форма             |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                                                                                             | <b>108</b><br>(3 зач. ед) | <b>108</b><br>(3 зач. ед) |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b><br><b>в том числе:</b>                                                              | <b>33</b>                 | <b>8</b>                  |
| Лекции                                                                                                                            | 11                        | 4                         |
| Семинарские занятия                                                                                                               | -                         | -                         |
| Практические занятия                                                                                                              | 22                        | 4                         |
| Лабораторные работы                                                                                                               | -                         | -                         |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                                 | -                         | -                         |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> ) | -                         | -                         |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                                    | <b>75</b>                 | <b>100</b>                |
| Форма аттестации                                                                                                                  | экзамен                   | экзамен                   |

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины

**Тема 1. Понятие стандартизации, сертификации и лицензирования.** Предмет, цели и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма. Становление и развитие системы стандартизации;

правовая база; эволюция целей и задач; принципы, объекты, функции и методы стандартизации. Уровни стандартизации; органы по стандартизации.

Определение сертификации и лицензирования; социально-экономическое значение стандартизации и сертификации. Россия и требования ВТО в области стандартизации, сертификации и лицензирования. ФЗ № 184 от 27 декабря 2002 г (редакция 2016 г). «О техническом регулировании»

**Тема 2. Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе.** Функция национального органа России по стандартизации. Госстандарт России в управлении системой стандартизации; Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии; территориальные органы Ростехрегулирования; информационное обеспечение стандартизации; реформирование системы стандартизации в России. Нормативно-правовое регулирование в системе стандартизации, сертификации и лицензирования в России. Роль государства в системе нормативно-правового регулирования.

**Тема 3. Стандарты Российской Федерации в сфере гостеприимства и общественного питания. Общая характеристика.** Категория и виды стандартов в России; уровни стандартов; особенности использования термина «национальный стандарт»; буквенно-цифровое обозначение стандарта и его структуры; наименование стандарта и его части; особенности обозначения принятых региональных и международных стандартов в российской системе стандартизации. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура; стандарты и классификаторы; комплексы стандартов. (ГОСТ; УСД; ЕСТД; ССБТ). Применение международных стандартов, норм и правил.

**Тема 4. Стандартизация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.** Определение услуги; социально-культурная услуга; материальная услуга. Особенности услуг как объекта стандартизации. Внутренняя и внешняя сторона стандартизации услуг; концепции стандартизации и сертификации услуг в России. Стандартизация в организациях туристской индустрии: организация работ; объекты стандартизации; стандарт организации; его применение и порядок разработки. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии. Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.

**Тема 5. Сертификация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.** Цели, задачи, становление и развитие работ о сертификации и подтверждению соответствия; требования ВТО в области оценки соответствия; место сертификации в области оценки соответствия; формы подтверждения соответствия; объекты сертификации; нормативно-правовое методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия.

Схема взаимодействия участников системы сертификации и их функции. Отличие обязательных и добровольных систем сертификации. Порядок сертификации услуг. Схема сертификации в туристской индустрии. Аттестация средств размещения. Сертификация продукции, персонала и других объектов. Аккредитация и взаимное признание сертификации.

**Тема 6. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации.** Экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации; цели и принципы межгосударственной стандартизации. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации, ИСО. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации СНГ, соглашение о проведении согласованной политики. Информационное обеспечение работ по техническому регулированию

**Тема 7. Метрология как инструмент контроля бизнес-процессов организаций в сфере гостеприимства и общественного питания.** Метрология и основы квалитметрии. Разделы метрологии: фундаментальная, законодательная и прикладная. Объекты и субъекты метрологии. Классификация методов по видам измерений. Средства измерений, их классификация. Эталоны. Метрологические свойства и характеристики средств измерений. Правовые основы обеспечения единства измерений. Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений». Государственный метрологический контроль и надзор, виды, сферы распространения. Метрологическая служба. Термины и определения квалитметрии. Показатели качества услуг.

#### 4.3. Лекции

| №<br>п/п      | Название темы                                                                                                             | Объем часов    |                  |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|               |                                                                                                                           | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1             | Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования                                                                     | 2              | 1                |
| 2             | Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе                                            | 1              | 1                |
| 3             | Стандарты Российской Федерации в сфере гостеприимства и общественного питания. Общая характеристика. Общая характеристика | 1              |                  |
| 4             | Стандартизация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                                       | 2              |                  |
| 5             | Сертификация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                                         | 2              | 1                |
| 6             | Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации                   | 1              | 1                |
| 7.            | Метрология как инструмент контроля бизнес-процессов организаций в сфере гостеприимства и общественного питания            | 2              |                  |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                                           | <b>11</b>      | <b>4</b>         |

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

| №<br>п/п | Название темы                                                                                                             | Объем часов    |                  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|          |                                                                                                                           | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1        | Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования                                                                     | 4              | 1                |
| 2        | Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе                                            | 2              | 1                |
| 3        | Стандарты Российской Федерации в сфере гостеприимства и общественного питания. Общая характеристика. Общая характеристика | 4              |                  |
| 4        | Стандартизация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                                       | 2              |                  |
| 5        | Сертификация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                                         | 2              | 1                |
| 6        | Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации                   | 4              | 1                |

|               |                                                                                                                |           |          |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| 7.            | Метрология как инструмент контроля бизнес-процессов организаций в сфере гостеприимства и общественного питания | 4         |          |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                                | <b>22</b> | <b>4</b> |

#### 4.5. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/п      | Название темы                                                                                                  | Вид СРС                                                                                                                                          | Объем часов    |                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|               |                                                                                                                |                                                                                                                                                  | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Понятия стандартизации, сертификации и лицензирования                                                          | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 9              | 14               |
| 2.            | Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе                                 | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 10             | 14               |
| 3.            | Стандарты Российской Федерации в сфере гостеприимства и общественного питания. Общая характеристика.           | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 12             | 14               |
| 4.            | Стандартизация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                            | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 10             | 14               |
| 5.            | Сертификация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                              | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 10             | 14               |
| 6.            | Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации        | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 12             | 14               |
| 7.            | Метрология как инструмент контроля бизнес-процессов организаций в сфере гостеприимства и общественного питания | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 12             | 16               |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                                |                                                                                                                                                  | <b>75</b>      | <b>100</b>       |

**4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности» не предполагаются учебным планом.**

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература**

1. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2019. — 343 с.

2. Баумгартен, Леонид Владимирович. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подготовки "Менеджмент" (бакалавриат) / Л. В. Баумгартен. - М. : КНОРУС, 2016. - 170 с. - (Бакалавриат).

3. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. - М. : Дашков и К\*, 2013. - 304 с.

#### **б) дополнительная литература**

Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с.

Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 299 с.

Николаева М. А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник для студентов вузов и ссузов / М. А. Николаева, Л. В. Карташова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. - 336 с.

Колчков В. И. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для студентов вузов / В. И. Колчков. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. - 432 с.

Любомудров С. А. Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности: учеб. пособие для студентов вузов / С. А. Любомудров, А. А. Смирнов, С. Б. Тарасов. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 206 с.

Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с.

#### **в) методические рекомендации:**

1. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине « Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности» для бакалавров направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (профиль «Гостиничная деятельность») / Галяпа И.М..

#### **г) интернет-ресурсы:**

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

### **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

#### **Программное обеспечение:**

| Функциональное назначение | Бесплатное программное обеспечение | Ссылки |
|---------------------------|------------------------------------|--------|
|---------------------------|------------------------------------|--------|

|                      |                                       |                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет        | Libre Office 6.3.1                    | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>                                                              |
| Операционная система | UBUNTU 19.04                          | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                                                                                          |
| Браузер              | FirefoxMozilla                        | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер              | Opera                                 | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент      | MozillaThunderbird                    | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер        | FarManager                            | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор            | 7Zip                                  | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF         | PDFCreator                            | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер           | VLC                                   | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине « Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап           | Код компетенции                                                                                                                                                | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции                                                                                                                                                                                        |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальный      | ПК-4 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов организации сферы гостеприимства и общественного питания | Пороговый                           | <b>знать:</b><br>стандарты обслуживания потребителей, особенности сертификации услуг для обеспечения контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Основной       |                                                                                                                                                                | Базовый                             | <b>уметь</b><br>осуществлять контроль бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе системы стандартизации, сертификации и метрологии услуг       |
| Заключительный |                                                                                                                                                                | Высокий                             | <b>владеть</b><br>навыками практического использования различных форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания                      |

**Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.**

| № п/п | Код компетенции | Формулировка Контролируемой компетенции                                                                                                                   | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)                                                                                                     | Темы учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1     | ПК-4            | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов организации сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-4.2<br>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <b>Тема 1.</b> Понятия стандартизации, сертификации и метрологии<br><b>Тема 2.</b> Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе<br><b>Тема 3.</b> Стандарты Российской Федерации в сфере гостеприимства и общественного питания. Общая характеристика<br><b>Тема 4.</b> Стандартизация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания<br><b>Тема 5.</b> Сертификация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания<br><b>Тема 6.</b> Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации<br><b>Тема 7.</b> Метрология как инструмент контроля бизнес-процессов организаций в сфере гостеприимства и общественного питания | 7                                     |

## Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| № п/п | Код компетенции                                                                                                                                                | Индикаторы достижений компетенции                                                                                                                   | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Контролируемые темы учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Наименование оценочного средства                                                     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | ПК-4 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов организации сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-4.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <p><b>знает</b> стандарты обслуживания потребителей, особенности сертификации услуг для обеспечения контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p><b>умеет</b> осуществлять контроль бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе системы стандартизации, сертификации и метрологии услуг;</p> <p><b>владеет</b> навыками практического использования различных форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p><b>Тема 1.</b> Понятия стандартизации, сертификации и метрологии</p> <p><b>Тема 2.</b> Организация и управление системой стандартизации в России на современном этапе</p> <p><b>Тема 3.</b> Стандарты Российской Федерации в сфере гостеприимства и общественного питания. Общая характеристика</p> <p><b>Тема 4.</b> Стандартизация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Тема 5.</b> Сертификация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Тема 6.</b> Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации</p> <p><b>Тема 7.</b> Метрология как инструмент контроля бизнес-процессов организаций в сфере гостеприимства и общественного питания</p> | Тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |

## Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Национальную систему стандартизации составляют:
  - а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
  - б) классификаторы технико-экономической и социальной информации;
  - в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
  - г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
2. Функции национального органа по стандартизации возложены на:
  - а) испытательные лаборатории;
  - б) агентство по техническому регулированию и метрологии;
  - в) агентство по туризму;
  - г) служба по финансовому мониторингу;
3. В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:
  - а) основные и дополнительные;
  - б) национальные и международные;
  - в) общие и специальные;
  - г) обязательные и рекомендательные;
4. Основными функциями стандартизации являются:
  - а) экономическая, политическая, социальная, научно-техническая;
  - б) экономическая, политическая, социальная, информационная;
  - в) экономическая, социальная, информационная, коммуникативная;
  - г) научно-техническая, воспитательная, коммуникативная, информационная;
5. Основная функция стандарта:
  - а) осуществление межотраслевой координации в области стандартизации, метрологии и сертификации;
  - б) разработка нормативных документов в области стандартизации, метрологии и сертификации;
  - в) утверждение национальных стандартов;
  - г) создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности;
6. Обязательными требованиями к туристско-экскурсионному обслуживанию в соответствии с действующими стандартами являются:
  - а) безопасность туристов, достоверность информации предоставляемой клиентам, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;
  - б) безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, конфиденциальность;
  - в) безопасность туриста, достоверность информации о туре, гласность в работе туроператоров и турагентов;
  - г) все вышеперечисленное.
7. Сертификат соответствия – это:
  - а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
  - б) обозначение, служащее для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
  - в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
  - г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
8. Объектами сертификации являются:
  - а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;

- б) услуги и работа;
  - в) продукция;
  - г) все вышеперечисленное.
9. Формами подтверждения соответствия выступают:
- а) декларирование соответствия, стандартизации;
  - б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
  - в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия.
  - г) все вышеперечисленное.
10. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в следующих формах:
- а) принятие декларации о соответствии, обязательная сертификация;
  - б) обязательная сертификация, добровольное подтверждение соответствия;
  - в) оценка производства, декларирование соответствия;
  - г) все вышеперечисленное.
11. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:
- а) орган по сертификации;
  - б) заявитель;
  - в) потребитель продукции;
  - г) все вышеперечисленное.
12. Орган по сертификации рассматривает заявку на сертификацию и сообщает заявителю решение:
- а) не позднее трех месяцев после получения заявки;
  - б) в течение одного года после получения заявки;
  - в) не позднее одного месяца после получения заявки;
  - г) срок неограничен.
13. Инспекционный контроль при проведении сертификации включает:
- а) проведение испытаний и анализ их результатов;
  - б) анализ поступающей информации и проведение испытаний; в) проведение испытаний и распространение информации
  - г) все вышеперечисленное.
14. Основная цель стандартизации – это ...
- а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
  - б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
  - в) установление требований к качеству товаров и услуг;
  - г) все перечисленное.
15. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это ...
- а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
  - б) действие стандартов в пределах одного государства;
  - в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
  - г) все перечисленное.
16. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:
- а) когда выпускается продукция малыми партиями;
  - б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
  - в) толкуются термины в определенной области деятельности;
  - г) все перечисленное.
17. Симплификация – это ...
- а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;

- б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

18. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:

- а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;
- б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;
- в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;
- г) все перечисленное.

19. Государственный инспектор имеет право:

- а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;
- б) доступ в служебные и производственные помещения;
- в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;
- г) все перечисленное.

20. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:

- а) административная и гражданско-правовая;
- б) уголовная и административная;
- в) уголовная и гражданско-правовая;
- г) все перечисленное?

21. В каком информационном ресурсе содержится информация о финансовой и правоохранительной деятельности, о производстве товаров и предоставлении услуг, о банковском и бухгалтерском деле, о внешнеэкономической деятельности и т. д.:

- а) в ОКУН;
- б) ОКПО;
- в) ЕСКК;
- г) ОКВ?

22. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:

- а) основополагающие;
- б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;
- в) на классификацию предприятий;
- г) все перечисленное.

23. К особенностям услуг можно отнести:

- а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
- в) все перечисленное.
- г) надежность предоставляемой услуги.

24. К показателям назначения услуг относятся:

- а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;
- б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;
- г) все перечисленное.

25. Основные цели сертификации – это ...

- а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
  - б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
  - в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;
  - г) все перечисленное.
26. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:
- а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;
  - б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;
  - в) любых объектов?
  - г) все перечисленное.
27. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:
- а) законодательные акты РФ;
  - б) инициатива юридических или физических лиц;
  - в) все перечисленное?
  - г) заявления.
28. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:
- а) выбирать орган самостоятельно;
  - б) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.
  - в) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия.
  - г) перечисленное.
29. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:
- а) организация, предоставляющая услугу;
  - б) персонал, выполняющий услугу;
  - в) производственный процесс;
  - г) все перечисленное.
30. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:
- а) в случае поступления жалоб;
  - б) не реже 1 раза в 3 года;
  - в) не реже 1 раза в год;
  - г) все перечисленное.

Методические рекомендации:

*При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.*

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания           |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5                                     | 85 -100% правильных ответов   |
| 4                                     | 71-85% правильных ответов     |
| 3                                     | 61-70% правильных ответов     |
| 2                                     | 60% правильных ответов и ниже |

### 1. Вопросы для обсуждения (в виде индивидуальных заданий)

*(пороговый уровень)*

- 1) Раскройте основные определения стандартизации по ФЗ №184 «О техническом регулировании» (2002г.).
- 2) В чем сущность определения сертификации в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании».

- 3) Общая и частные цели стандартизации.
- 4) В чем различие понятий лицензии и процесса лицензирования?
- 5) Объекты стандартизации и их значение.
- 6) Функции стандартизации: упорядочения и ресурсосбережения.
- 7) Суть охранной и цивилизующей функции стандартизации.
- 8) Коммуникативная и информационная функции стандартизации.
- 9) В чем проявляется функция нормотворчества и доказательная функции стандартизаций?
- 10) Перечислите кратко уровни международной, региональной и национальной стандартизации.
- 11) Назовите основные функции национального органа России по стандартизации согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании».
- 12) Раскройте значение определения технического регулирования в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании»
- 13) Какова современная структура управления системой стандартизации в РФ?
- 14) Назовите функции территориальных органов Ростехрегулирования.
- 15) Как звучит полное и сокращенное официальное наименование национального органа РФ по стандартизации?
- 16) В ведении какого федерального министерства находится национальный орган РФ по стандартизации?
- 17) Каково полное официальное наименование федерального фонда документов по стандартизации?
- 18) Каковы перспективы реформирования системы стандартизации в России?
- 19) Что понимается под категорией стандарта?
- 20) Что такое вид стандарта? Какие виды стандарта Вам известны?
- 21) Какой стандарт называют «основополагающим»?
- 22) Перечислите стандарты, относящиеся к видам: «Стандарт на термины и определения»; «Стандарт на услугу».
- 23) Как называется вид стандарта, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требований продукции, процессу и услуге?
- 24) К какому виду стандарта относят: ГОСТ 1.0-92 «Международная система стандартизации. Общие положения»?
- 25) Как соотносятся между собой термины «национальный стандарт» и
- 26) «государственный стандарт»?
- 27) Какие категории стандартов официально выделяют в России согласно ФЗ №184
- 28) «О техническом регулировании»?
- 29) Что указывает групповой заголовок, подзаголовок и заголовок в наименовании стандарта?
- 30) Какие вы знаете группы требований по безопасности установлены в туристских стандартах России?
- 31) Как трактует определение услуги ГОСТ Р 50616-94 «Услуги населению. Термины и определения»?
- 32) Какую услугу называют социально-культурной?
- 33) Охарактеризуйте услугу как объект стандартизации.
- 34) Раскройте концепцию национальной системы стандартизации?
- 35) Какой стандарт носит название «стандарт организации»?
- 36) Назовите кратко порядок разработки и применения стандартов предприятия.
- 37) Каковы особенности стандартизации в туристской индустрии зарубежных стран?
- 38) Что такое «система сертификации»?
- 39) Дать кратко определения понятию «подтверждение соответствия».
- 40) Что включает в себя нормативно-методическая база сертификации?

- 41) Какими документами регулируется функционирование Системы сертификации ГОСТ РФ?
- 42) Сертификация туристских услуг в ФЗ РФ №184 «О техническом регулировании».
- 43) Что, согласно федеральному закону РФ «О техническом регулировании» является объектом обязательной сертификации?
- 44) В чем суть системы добровольной сертификации туристских услуг и услуг средств размещения?
- 45) В соответствии с какими документами проводится добровольная сертификация туристского продукта?
- 46) Назовите схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.
- 47) По какому основному документу проводится сертификация туристских услуг и услуг гостиниц в России на современном этапе?
- 48) Назовите основные цели межгосударственной стандартизации.
- 49) Каковы принципы межгосударственной стандартизации?
- 50) Назовите экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.
- 51) Назовите стадии разработки межгосударственного стандарта.
- 52) Расшифруйте аббревиатуру ИСО и определите роль организации в развитии системы стандартизации.
- 53) Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике.
- 54) Особенности услуг как объекта стандартизации.
- 55) Концепции стандартизации услуг в России.
- 56) Информационное обеспечение стандартизации в России.
- 57) Категории и основные виды стандартов в России.
- 58) В чем сущность буквенно-цифровых обозначений и наименований российских национальных стандартов?
- 59) Раскройте особенности разработки и применения внутрифирменных стандартов в России.
- 60) Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы стандартизации России и стран СНГ.
- 61) В чем сущность системы добровольной сертификации услуг в России?
- 62) Охарактеризуйте схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения.
- 63) Нормативно – правовая база стандартизации и сертификации в России.
- 64) Международная стандартизация и сертификация. Ее сотрудничество с национальной системой стандартизации и сертификации.
- 65) Определение стандартизации по ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
- 66) Определение сертификации в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
- 67) Общая и частные цели стандартизации.
- 68) Понятие лицензии и процесса лицензирования.
- 69) Объекты стандартизации.
- 70) Функции стандартизации: упорядочения и ресурсосбережения.
- 71) Суть охранной и цивилизующей функции стандартизации.
- 72) Коммуникативная и информационная функции стандартизации.
- 73) В чем проявляется функция нормотворчества и доказательная функции стандартизаций?
- 74) Уровни международной, региональной и национальной стандартизации.
- 75) Функции национального органа России по стандартизации согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.).
- 76) Определение технического регулирования в соответствии с ФЗ №184 «О техническом регулировании» (редакция 2016 г.)

- 77) Какова современная структура управления системой стандартизации в Р.Ф.?. Назовите территориальные органы Ростехрегулирования.
- 78) Как звучит полное и сокращенное официальное наименование национального органа РФ по стандартизации?
- 79) В ведение какого федерального министерства находится национальный орган РФ по стандартизации?
- 80) Каково полное официальное наименование федерального фонда документов по стандартизации?
- 81) Каковы перспективы реформирования системы стандартизации в России? Что понимается под категорией стандарта?
- 82) 20.Что такое вид стандарта? Какие виды стандарта Вам известны?.Какой стандарт называют «основополагающим»?
- 83) Назовите стандарты, относящиеся к видам: «Стандарт на термины и определения»;
- 84) «Стандарт на услугу».
- 85) Как называется вид стандарта, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требований продукции, процессу и услуге?
- 86) К какому виду стандарта относят: ГОСТ1.0-92 «Международная система стандартизации. Общие положения»?
- 87) Как соотносятся между собой термины «национальный стандарт» и «государственный стандарт»?
- 88) Какие категории стандартов официально выделяют в России согласно ФЗ №184 «О техническом регулировании»?
- 89) Что указывает групповой заголовок, подзаголовок и заголовок в наименовании стандарта?
- 90) Какие группы требований по безопасности установлены в туристских стандартах России?
- 91) Как трактует определение услуги ГОСТ Р 50647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения».
- 92) Какую услугу называют социально-культурной? 31.Охарактеризуйте услугу как объект стандартизации. 32.Какова концепция национальной системы стандартизации?
- 93) Определите шаги по организации работ по стандартизации услуг в организациях туристской индустрии.
- 94) Какой стандарт носит название «стандарт организации»? Назовите порядок разработки и применения стандартов предприятия.
- 95) Что такое «система сертификации»?
- 96) Дать определения понятию «подтверждение соответствия».
- 97) Что включает в себя нормативно-методическая база сертификации?
- 98) Какими документами регулируется функционирование Системы сертификации ГОСТ Р?
- 99) Сертификация туристских услуг в ФЗ РФ №184 «О техническом регулировании»(редакция 2016 года).
- 100) Что, согласно федеральному закону РФ «О техническом регулировании» является объектом обязательной сертификации?
- 101) В чем суть системы добровольной сертификации туристских услуг и услуг средств размещения?
- 102) В соответствии с какими документами проводится добровольная сертификация туристского продукта?
- 103) Назовите схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения. По какому основному документу проводится сертификация туристских услуг и услуг гостиниц в России на современном этапе?
- 104) .Назовите основные цели межгосударственной стандартизации. .Каковы

принципы межгосударственной стандартизации?

- 105) Назовите экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации.
- 106) Назовите стадии разработки межгосударственного стандарта.
- 107) Расшифруйте аббревиатуру ИСО и определите роль организации в развитии системы стандартизации.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«индивидуальное задание»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)                                    |
| 3                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)                       |
| 2                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)                                                                                            |

### 3. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

#### **Контрольное письменное задание по теме: «Стандарты РФ»**

Для выполнения задания и закрепления знаний и умений грамотного пользования действующими стандартами РФ в области стандартизации, сертификации и лицензирования в туристской индустрии, студент работает с нормативной документацией на практическом занятии.

Задание:

1. Установить категорию и вид стандарта
2. Расшифровать буквенно - цифровое обозначение
3. Определить в наименовании заголовков и подзаголовков.

Перечень стандартов:

ГОСТ 1.5-2001 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению».

ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения».

ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

ИСО/МЭК 2-2004 «Стандартизация и смежные виды деятельности. Общий словарь».

**Задание. Анализ реальных стандартов и других нормативных документов.**

.Заполнить таблицу по 3-5 стандартам предоставления туристских услуг .

| Наименование<br>НД | Аббревиатура | Категория | Вид | Разновидность | Краткое<br>содержание |
|--------------------|--------------|-----------|-----|---------------|-----------------------|
|                    |              |           |     |               |                       |
|                    |              |           |     |               |                       |
|                    |              |           |     |               |                       |

**Задание Анализ реального сертификата соответствия.** Проанализировать все позиции сертификата соответствия и ответить на следующие вопросы:

- в какой системе выдан сертификат ?
- привести знак (логотип) системы сертификации;
- назвать орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия;
- указать срок действия СС;
- назвать изготовителя продукции;
- каким нормативным документам соответствует данная продукция?
- на основании каких документов выдан СС ?

- указать характер системы сертификации;
  - какую цель преследует данный сертификат?
3. На основании анализа позиций заданного СС написать вывод о его годности.  
Вывод.

Методические рекомендации:

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«разноуровневые задания и задачи»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |
| 4                                     | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы                                  |
| 3                                     | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач                                                                                                |
| 2                                     | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала                                                     |

**4. Практическое (прикладное) задание**  
(заключительный уровень)

- 1) Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике.
- 2) Особенности услуг как объекта стандартизации.
- 3) Концепции стандартизации услуг в России.
- 4) Информационное обеспечение стандартизации в России.
- 5) Категории и основные виды стандартов в России.
- 6) Буквенно-цифровые обозначения и наименования российских национальных стандартов.
- 7) Туристские стандарты в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»
- 8) Особенности разработки и применения внутрифирменных стандартов в России.
- 9) Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы стандартизации России и стран СНГ.
- 10) Туристские услуги и услуги гостиниц в Системе сертификации ГОСТ Р.

- 11) Сертификация туристских услуг в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании».
- 12) Система добровольной сертификации туристских услуг в России.
- 13) Схемы сертификации туристских услуг и услуг средств размещения. Международная организация (ИСО). Цели и задачи ИСО.

Исследовательская работа должна включать следующие разделы: Титульный лист; Содержание; Введение; Теоретический раздел; Заключение; Список используемой литературы

Работа оформляется в соответствии с СТП ВГУЭС «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части выпускных работ, курсовых работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

Общие объемы работ 10-12 страниц.

#### Требования к содержанию индивидуального задания

| Показатели оценки                      | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Новизна                             | - актуальность проблемы и темы;<br>- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;<br>наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.                             |
| 2. Степень раскрытия сущности проблемы | - соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;<br>- обоснованность способов и методов работы с материалом;<br>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал. |
| 3. Обоснованность выбора источника     | - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;<br>- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов).                                                                   |
| 4. Соблюдение требований к оформлению  | - правильное оформление ссылок на используемую литературу;<br>- грамотность и культура изложения;<br>- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;<br>- соблюдение требований к объему реферата.                                  |
| 5. Грамотность                         | - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;<br>- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;<br>- литературный стиль.                                                                    |

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое индивидуальное задание»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                 |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                  | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач) |
| 4                                  | Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)  |
| 3                                  | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)   |

|   |                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

- 1) Порядок проведения обязательной сертификации.
- 2) Программа разработки технических регламентов.
- 3) Цели и задачи технического регулирования, стандартизации, сертификации.
- 4) Государственный контроль за соблюдением технических регламентов.
- 5) Безопасность в туризме и необходимость соблюдения технических регламентов в области туризма.
- 6) Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.
- 7) Требования к экспертам по сертификации и порядок их сертификации.
- 8) Национальный орган по стандартизации, службы стандартизации РФ.
- 9) Органы по сертификации. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
- 10) Нормативные документы в области стандартизации.
- 11) Система сертификации ГОСТ Р.
- 12) Национальные стандарты: их назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения.
- 13) Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация.
- 14) Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения и общественного питания.
- 15) Стандарты организаций и своды правил.
- 16) Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
- 17) Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества.
- 18) Действующие нормативные документы в области туризма.
- 19) Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.
- 20) Системный подход к стандартизации в сфере туризма, средств размещения.
- 21) Обязательное подтверждение соответствия.
- 22) Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы.
- 23) Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 90001-2001.
- 24) Добровольное подтверждение соответствия.
- 25) Характеристика международных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

26) Характеристика национальных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

27) Понятие, сущность и назначение корпоративных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

28) Составляющие корпоративного стандарта. Охарактеризуйте аспекты, которые регламентируют стандарты. цели и задачи, которые решают стандарты гостеприимства и управления качеством.

29) Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

30) Цели классификации гостиниц и иных средств размещения. Этапы классификации.

31) Шесть этапов оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения требованиям Порядка классификации.

32) Особенности построения организационной структуры в зависимости от категории гостиницы и номерного фонда.

33) Характеристика бизнес-процессов при обслуживании гостя и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

34) Технологии, этапы, принципы разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

35) Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения (моментов истины). Метод потребительского сценария. Метод реинжиниринга. Метод фотографии рабочего дня.

36) Особенности разработки стандартов в зависимости от ожиданий потребителей (особенностей сегмента).

37) Технологии внедрения стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Ошибки, возникающие при разработке и внедрении стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

### Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации

#### «ЭКЗАМЕН»

| Национальная шкала | Характеристика знания предмета и ответов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отлично (5)        | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач |
| хорошо (4)         | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач                                      |
| удовлетвори-       | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности,                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| тельно (3)                    | недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах                                                                                    |
| не удовлетвори-<br>тельно (2) | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы |

### Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором были<br>рассмотрены и одобрены<br>изменения и дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |