


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет  
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО	УТВЕРЖДАЮ
Руководитель образовательной программы <u>Л.Б. Байсултанова</u>	Директор института (декан факультета) <u>Р.М. Шарипов</u>
«26» <u>05</u> 2023 г.	«26» <u>05</u> 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02.05

«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ»

Направление подготовки (специальность)  
43.03.02 – ТУРИЗМ

Профиль  
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
очная

Нальчик – 2023

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и управление качеством в туризме» /сост. З.М. Балкарова – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. – 27с.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины базовой части технологического модуля Б1. В.07 студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм очной формы обучения в 6 семестре, 3 курса обучения.

Рабочая программа составлена с учётом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. №516 (зарегистрировано в Минюсте России 29.06.2017 г. №47223).

## Содержание:

1.	Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины.....	4
4.	Содержание и структура дисциплины.....	6
4.1	Содержание разделов.....	6
4.2.	Структура дисциплины.....	7
4.3.	Лекционные занятия.....	7
4.4.	Практические занятия (семинары).....	8
4.5	Лабораторные работы.....	9
4.6.	Вопросы для самоподготовки.....	9
5.	Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	10
5.1.	Оценочные материалы для текущего контроля.....	10
5.1.1.	Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса. ....	10
5.1.2.	Оценочные материалы для выполнения рефератов.....	12
5.2.	Оценочные материалы для рубежного контроля.....	14
5.3.	Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	14
6.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.....	16
7	Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	18
7.1.	Основная литература.....	18
7.2.	Дополнительная литература.....	19
7.3.	Интернет-ресурсы.....	19
7.4	Методические указания по проведению учебных занятий.....	20
8	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	24
8.1.	Требования к материально-техническому обеспечению .....	24
9.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	26

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа дисциплины составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02. Туризм. Предназначена для бакалавров, обучающихся по профилю «Технология туроператорских и турагентских услуг» (6 семестр)

1.1. Основная цель - формирование обще профессиональных компетенций, связанных с освоением теоретических основ стандартизации, с использованием нормативно -технической базы для качественной работы в сфере гостиничного бизнеса и оказания услуг размещения.

1.2. Задачи дисциплины:

- ознакомление с особенностями стандартизации и контроля качества в туристской сфере и гостиничном бизнесе;
- ознакомление с общими положениями и принципами стандартизации туристских и гостиничных услуг.

При освоении дисциплины «Стандартизация и управление качеством в туризме» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Проведение экскурсий» Профессионального стандарта 04.005 «Экскурсовод (гид)».

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством в туризме» относится к вариативной части базового блока (Б.1) предназначенной для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм программы бакалавриата по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина преподаётся посредством чтения лекций, проведения практических и семинарских занятий и ориентирован на формирование умений и навыков по исследовательской деятельности и совершенствованию рынка туристских услуг.

При освоении дисциплины «Стандартизация и управление качеством в туризме» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Проведение экскурсий» Профессионального стандарта 04.005 «Экскурсовод (гид)».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

В совокупности с другими дисциплинами программы бакалавриата по профилю «Технология туроператорских и турагентских услуг» дисциплина «Стандартизация и управление качеством в туризме» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02. Туризм (уровень бакалавриата):

Профессиональной компетенций (ПКС) по типу задач профессиональной деятельности: ПКС-2.1

Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Проектный:

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень	Наименование	код	уровень

		квалификации			(подуровень) квалификации
С	Проведение экскурсий	6	<i>Разработка экскурсий. Необходимые знания: социальные основы туризма*</i>	С/01.6	6
			Проведение экскурсий	С/02.6	6

\*Профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4.08.2014 г №539н (с изменениями и дополнениями от 18 марта, 12 декабря 2016 г.). Зарегистрирован Минюстом 13.01.2017 г., регистрационный номер №45230

В результате изучения дисциплины «Стандартизация и управление качеством в туризме» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория универсальных компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Организационно-управленческий	ПКС -2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКС-2.1 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать: - объект, предмет, структуру и принципы стандартизации и контроля качества в гостиничных комплексах и предприятиях средств размещения; - виды и различия стандартов; - теоретические основы стандартизации и сертификации.

			<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основные подходы к изучению стандартов в гостиничном бизнесе;</li> <li>- применять знания принципов функционирования различных социальных групп для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> </ul>
			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами сбора информации по специальности;</li> <li>- методами анализа информации в области туризма и гостиничной индустрии.</li> </ul>

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Содержание разделов

Содержание дисциплины «Стандартизация и управление качеством в туризме», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

Таблица 1

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5
1	Стандартизация, как вид деятельности	Общие понятия стандартизации; виды стандартов и их иерархия; органы и организации, занимающиеся вопросами стандартизации; международные организации по вопросам	ПКС-2.1	Р, К,РК,Т,С

		стандартизации; сертификация и лицензирование видов деятельности.		
2	Гостиничная деятельность-часть туристской инфраструктуры	Гостиничный и туристский бизнес; виды гостиниц и средств размещения; особенности управления гостиничными предприятиями; гостиничный бизнес в России; международный опыт гостиничного менеджмента.	ПКС-2.1.	Р, К,РК,Т,С
3	Контроль качества гостиничных услуг	Законодательная база туристской деятельности и средств размещения; права потребителей; организация и проведения контроля качества гостиничных услуг.	ПКС-2.1.	Р, К,РК,Т,С
Вид промежуточной аттестации				экзамен

В столбце 4 приводятся планируемые формы текущего контроля: семинарские занятия (С), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т), написание реферата (Р).

Согласно учебным планам: общая трудоемкость дисциплины Б1. В.02.05

«Стандартизация и управление качеством в туризме» 3 зачетные единицы (108 часов).

#### 4.2. Структура дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов
	6 семестр
Общая трудоемкость	108
Аудиторная работа:	<b>34</b>
Лекции (Л)	17
Практические занятия (ПЗ)	17
Самостоятельная работа:	<b>47</b>
Доклад (Д)	15
Реферат (Р)	17
Эссе (Э)	15
Самостоятельное изучение разделов	
Самоподготовка	
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	<b>27</b>
Вид промежуточной аттестации	экзамен

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся.

В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа, посредством электронной информационно-образовательной среды. учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических/семинарских занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических/семинарских занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

#### 4.3. Лекционные занятия

Таблица 3

№	Тема	Основные вопросы
1.	Стандартизация, как вид деятельности	1. Общие понятия стандартизации. 2. Виды стандартов и их иерархия. 3. Органы и организации, занимающиеся вопросами стандартизации.
2.	Гостиничная деятельность- часть туристской инфраструктуры	1. Гостиничный и туристский бизнес. 2. Виды гостиниц и средств размещения. 3. Особенности управления гостиничными предприятиями. 4. Гостиничный бизнес в России.
3.	Контроль качества гостиничных услуг	1. Законодательная база туристской деятельности и средств размещения. 2. Права потребителей. 3. Организация и проведения контроля качества гостиничных услуг.
4.	Объекты управления качеством услуг размещения	1. Типология предприятий размещения и результаты их деятельности. 2. Услуга и турпродукт. 3. Услуга размещения в турпродукте. 4. Условия обслуживания
5.	Современные концепции управления качеством.	1. Зарубежный опыт управления качеством. 2. Место задач управления качеством в функциональной структуре управления предприятием. 3. Идея Всеобщего управления качеством (TQM).
6.	Оценка качества услуг	1. Туристский продукт и структура гостиничных услуг. 2. Специфика критериев и показателей качества различных групп услуг. 3. Оценка условий и процессов обслуживания
7.	Контроль качества в гостиничных предприятиях	1. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания. 2. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки. 3. Методы контроля качества. 4. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля



		<p>качества гостиничных услуг.</p> <p>5. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества.</p> <p>6. Сертификация гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт.</p> <p>7. Нормативные документы по процедурам сертификации и оценке соответствия.</p>
--	--	--

#### 4.4. Практические занятия (семинары)

Таблица 4

№ п/п	Тема
1.	Стандартизация, как вид деятельности
2.	Гостиничная деятельность- часть туристской инфраструктуры.
3.	Контроль качества гостиничных услуг
4.	Объекты управления качеством услуг размещения.
5.	Современные концепции управления качеством.
6.	Оценка качества услуг
7.	Контроль качества в гостиничных предприятиях.
8.	Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.
9.	Система Международных стандартов ИСО.
10.	Окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.

#### 4.5 Лабораторные работы

Таблица 5

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

#### 4.6. Вопросы для самоподготовки.

1. Процесс обслуживания.
2. Ресурсная база предприятия.
3. Критерии качества гостиничных услуг и условий обслуживания.
4. Нормативные документы;
5. Нормативные документы по терминологии в управлении качеством.
6. Терминология по управлению качеством в гостиничном бизнесе.
7. Принципы TQM. Отечественный опыт управления качеством
8. Оценка условий и процессов обслуживания.
9. Анализ восприятия потребителем качества услуг.
10. Нормативные документы об оценке качества гостиничных услуг.
11. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.
12. Нормативные основы деятельности по стандартизации.
13. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг.
14. Виды документов по стандартизации в гостиницах.

15. Государственные стандарты в сфере туризма.
16. Стандарты организаций.
17. Система Международных стандартов ИСО.
18. Назначение и область применения стандартов ИСО.
19. Состав стандартов ИСО.
20. Системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.
21. Руководство по качеству: назначение и структура документа.
22. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.
23. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.
24. Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания гостей.
25. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов.
26. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества туристских услуг

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

### 5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством в туризме» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

#### 5.1.1. Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса. Контролируемая компетенция ПКС-2.

Тема 1 Стандартизация, как вид деятельности.

1. Общие понятия стандартизации.
2. Виды стандартов и их иерархия.
3. Органы и организации, занимающиеся вопросами стандартизации.
4. Международные организации по вопросам стандартизации.

## 5. Сертификация и лицензирование видов деятельности.

### Тема 2 Гостиничная деятельность- часть туристской инфраструктуры.

1. Гостиничный и туристский бизнес.
2. Виды гостиниц и средств размещения.
3. Особенности управления гостиничными предприятиями.
4. Гостиничный бизнес в России.
5. Международный опыт гостиничного менеджмента.

### Тема 3 Контроль качества гостиничных услуг.

1. Законодательная база туристской деятельности и средств размещения.
2. Права потребителей.
3. Организация и проведения контроля качества гостиничных услуг.

### Тема 4 Объекты управления качеством услуг размещения.

1. Типология предприятий размещения и результаты их деятельности.
2. Услуга и турпродукт.
3. Услуга размещения в турпродукте.
4. Условия обслуживания.
5. Процесс обслуживания.
6. Ресурсная база предприятия.
7. Критерии качества гостиничных услуг и условий обслуживания.
8. Нормативные документы

### Тема 5 Современные концепции управления качеством.

1. Зарубежный опыт управления качеством.
2. Место задач управления качеством в функциональной структуре управления предприятием.
3. Идея Всеобщего управления качеством (TQM).
4. Принципы TQM. Отечественный опыт управления качеством

### Тема 6 Оценка качества услуг

1. Туристский продукт и структура гостиничных услуг.
2. Специфика критериев и показателей качества различных групп услуг.
3. Оценка условий и процессов обслуживания
4. Анализ восприятия потребителем качества услуг.
5. Нормативные документы об оценке качества гостиничных услуг.

### Тема 7 Контроль качества в гостиничных предприятиях.

1. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания.
2. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки.
3. Методы контроля качества.
4. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг.
5. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества.
6. Сертификация гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт.
7. Нормативные документы по процедурам сертификации и оценке соответствия

### Тема 8 Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.

1. Нормативные основы деятельности по стандартизации.
2. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг.
3. Виды документов по стандартизации в гостиницах.

4. Государственные стандарты в сфере туризма.
5. Стандарты организаций.

#### Тема 9 Система Международных стандартов ИСО.

1. Назначение и область применения стандартов ИСО.
2. Системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.
3. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.

#### Тема 10 Окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.

1. Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания гостей.
2. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов.
3. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества туристских услуг

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Стандартизация и управление качеством в туризме». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов. Контролируемая компетенция ПКС-2.1.

Примерные темы рефератов по дисциплине

«Стандартизация и управление качеством в туризме»:

1. Роль стандартизации (сертификации) в обеспечении конкурентоспособности товаров.
2. Нормативная основа систем качества.
3. Законодательная и нормативная база сертификации.
4. Роль правил метрологии в обеспечении безопасности и качества товаров (услуг).
5. Направления совершенствования стандартизации в России.
6. Направления совершенствования сертификации в России.
7. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе продукции.
8. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе услуг.
9. Роль стандартов в обеспечении безопасности товаров и услуг.
10. Законодательная и нормативная основа стандартизации.
11. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе продукции.
12. Характеристика фонда международных стандартов по определенной группе продукции.
13. Методика обработки результатов измерений показателей качества услуг.
14. Факторы, влияющие на измерения показателей качества услуг.
15. Сравнительная характеристика добровольной и обязательной сертификации.
16. Сравнительная характеристика сертификатов соответствия и декларации соответствия.
17. Сравнительная характеристика схем сертификации.
18. Характеристика функций участников работ по сертификации.
19. Порядок сертификации определенной группы продукции.
20. Порядок сертификации определенной группы услуг.

Методические рекомендации по написанию реферата.

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Требования к реферату: Общий объем реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 50%

Критерии оценки реферата:

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

## 5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

## 5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Стандартизация и управление качеством в туризме» в виде проведения

зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

Вопросы, выносимые на зачет. Контролируемая компетенция ПКС-2.1.

1. Качество продукции и факторы, его определяющие.
2. Виды контроля качества. Государственный контроль и надзор.
3. Разновидности, способы фальсификации сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, и методы ее обнаружения.
4. Инспекционный контроль за качеством сертифицированной продукции.
5. Государственная стандартизация в индустрии гостеприимства Закон РФ «О защите прав потребителей».
6. Зарубежный опыт управления качеством.
7. Показатели качества гостиничной услуги.
8. Нормативно-регулирующие и юридические аспекты проектирования услуги.
9. Оптимальный уровень проверки в процессе контроля качества услуг.
10. Отечественный опыт управления качеством.
11. Понятие и цели сертификации. Правовые основы.
12. Причины проектирования услуг. Какие факторы заставляют компании перепроектировать свои услуги
13. Специфика гостиничного продукта. Качество гостиничного обслуживания
14. Общие тенденции и направления развития стандартизации
15. Правовые основы стандартизации, основные положения государственной системы стандартизации ГСС
16. Национальные стандарты на услуги
17. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов;
18. Актуальность проблемы гармонизации стандартов в РФ.
19. Значение международного соглашения по техническим барьерам в торговле.
20. Стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии.
21. Социальное значение услуг. Понятие услуги. Признаки классификации услуг.
22. Законодательство в сфере услуг.
23. Стандартизация в рамках туристской индустрии
24. Международный опыт контроля качества гостиничных услуг
25. Процесс обслуживания.
26. Ресурсная база предприятия.
27. Критерии качества гостиничных услуг и условий обслуживания.
28. Нормативные документы;
29. Нормативные документы по терминологии в управлении качеством.
30. Терминология по управлению качеством в гостиничном бизнесе.
31. Принципы TQM. Отечественный опыт управления качеством
32. Оценка условий и процессов обслуживания.
33. Анализ восприятия потребителем качества услуг.
34. Нормативные документы об оценке качества гостиничных услуг.
35. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.
36. Нормативные основы деятельности по стандартизации.
37. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг.
38. Виды документов по стандартизации в гостиницах.
39. Государственные стандарты в сфере туризма.
40. Стандарты организаций.
41. Система Международных стандартов ИСО.

42. Назначение и область применения стандартов ИСО.
43. Состав стандартов ИСО.
44. Системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.
45. Руководство по качеству: назначение и структура документа.
46. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.
47. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.
48. Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания гостей.
49. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов.
50. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества туристских услуг
51. Общие понятия стандартизации: виды стандартов и их иерархия.
52. Органы и организации, занимающиеся вопросами стандартизации.
53. Международные организации по вопросам стандартизации.
54. Сертификация и лицензирование видов деятельности.
55. Гостиничный и туристский бизнес.
56. Виды гостиниц и средств размещения.
57. Особенности управления гостиничными предприятиями.
58. Гостиничный бизнес в России;
59. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания.
60. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки.
61. Методы контроля качества.
62. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг.
63. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества.
64. Сертификация гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт.
65. Нормативные документы по процедурам сертификации и оценке соответствия
66. Зарубежный опыт управления качеством.
67. Место задач управления качеством в функциональной структуре управления предприятием.
68. Идея Всеобщего управления качеством (TQM).

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

«отлично» (30 баллов) – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

«хорошо» (25 баллов) – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительно» (20 баллов) – получают обучающиеся, у которых недостаточно высок уровень владения материалом. В процессе ответа на экзамене допускаются ошибки



и затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

«неудовлетворительно» (15 баллов) – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня форсированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» в пятом семестре является экзамен.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка «отлично»– от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На зачете студент демонстрирует твердое знания материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7

Категория универсальных компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
Организационно-управленческий	ПКС -2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКС-2.1 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и потребности туристов и других заказчиков услуг	Знать: - объект, предмет, структуру и принципы стандартизации и контроля качества в гостиничных комплексах и предприятиях средств размещения; - виды и различия стандартов; - теоретические основы стандартизации и сертификации.	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3.).
			Уметь: - использовать основные подходы к изучению стандартов в гостиничном бизнесе; - применять знания принципов функционирования различных социальных групп для решения задач межличностного	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2). типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);

			и межкультурного взаимодействия;	
			Владеть: - методами сбора информации по специальности; - методами анализа информации в области туризма и гостиничной индустрии.	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);  типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1);

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего бакалавра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции ПКС-2.1.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — СПб. : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Зинченко, А. Г. Региональные особенности, содержание и организация туристских центров (Туристская регионалистика России). Часть 1. Туристские центры европейской территории РФ : учебное пособие / А. Г. Зинченко. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 125 с. — ISBN 978-5-93252-343-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75028.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Елина, В. Н. Организация туристической деятельности : методическое пособие / В. Н. Елина. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 66 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83934.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### 7.2. Дополнительная литература

1. Куприна, Л. Е. Технология разработки туристских маршрутов : учебное пособие / Л. Е. Куприна. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 155 с. — ISBN 978-5-4497-0081-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83280.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Захарова, И. Ю. Туристские формальности в экотуризме : учебное пособие / И. Ю. Захарова. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2011. — 63 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9762.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Зинурова, Р. И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 176 с. — ISBN 978-5-7882-2113-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Ермоленко, А. А. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / А. А. Ермоленко, И. Ю. Захарова. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2011. — 490 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9590.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н. Ю. Давыдова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/33651.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### 7.3. Интернет-ресурсы.

1. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
2. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
3. Hotel Resource <http://www.hotelresource.com>
4. <http://www.unwto.org/index.php> - Всемирная туристическая организация.
5. <http://russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму.
6. <http://www.fasi.gov.ru/> - Федеральное агентство по науке и инновациям.
7. <http://www.innovprom.ru/innovacionnoe-razvitie-turizma-i-otdyxa-v-rossii> - Инновационное развитие туризма и отдыха в России.
8. <http://minstm.gov.ru/> - Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ.
9. <http://www.innovanews.ru/> - Новости об инновациях в Мире.
10. <http://sbinnovation.ru/> - Инновации в малом бизнесе.
11. <http://www.turizm.ru/> -Новости туризма.
12. <http://turbatalog.com/> -Каталог туристических сайтов.

### 7.4 Методические указания по проведению учебных занятий.

Учебная работа по дисциплине «Стандартизация и управление качеством в туризме» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.02 – Туризм, программа бакалавриата «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» для бакалавров

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины, обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Возможно использование бакалаврами современных методов конспектирования, к примеру, метод ментальных карт.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих бакалавру в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

#### Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1

страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

#### Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10-15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

#### Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Экзамен является формой итогового контроля знаний и умений, обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой к экзамену, допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На экзамене студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к экзамену включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций,



учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На экзамен выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Экзамен проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного экзамена на работу отводиться 60 минут. курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На экзамене студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## 9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие

средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невидимого доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу дисциплины «Стандартизация и управление качеством в туризме»  
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм; программа бакалавриата по профилю  
«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» на \_\_\_\_\_  
учебный год

№ п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании института менеджмента, туризма и индустрии  
гостеприимства

протокол № \_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Директор ИМТ и ИГ \_\_\_\_\_ /Р.М.Лигидов/, \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.