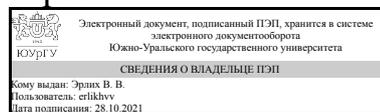


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



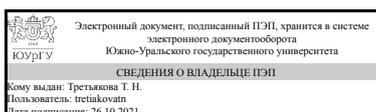
В. В. Эрлих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.13 Стандартизация и сертификация гостиничных услуг  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело  
уровень Бакалавриат  
профиль подготовки Гостиничная деятельность  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

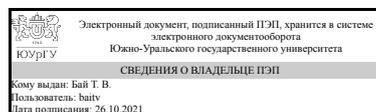
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

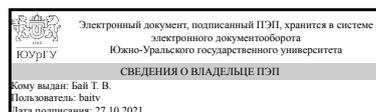
Разработчик программы,  
к.пед.н., доц., доцент (кн)



Т. В. Бай

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной  
программы  
к.пед.н., доц.



Т. В. Бай

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель - формирование у студентов целостной системы знаний и практических навыков в области стандартизации, сертификации гостиничных услуг. Задачи: 1) изучение процессов стандартизации, сертификации в индустрии гостеприимства; 2) изучение правовых основ разработки и применения стандартов в гостиничной индустрии в РФ; 3) систематизация действующих стандартов в гостиничной индустрии.

## Краткое содержание дисциплины

Стандартизация и сертификация гостиничных услуг В России. Основы законодательства по стандартизации. Уровни стандартов, действующих на территории РФ. Сертификация как гарантия качества гостиничных услуг. Основы законодательства по сертификации. Правила сертификации гостиничных услуг. Управление качеством гостиничных услуг.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Знает: спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса Умеет: технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии Имеет практический опыт: разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
ПК-8 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Знает: этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: методику проведения оценки гостиничного предприятия на соответствие категории согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Имеет практический опыт: проведения оценки гостиничного предприятия и отдельных его служб на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Инфраструктура санаторно-курортных комплексов, Индустрия гостеприимства Южного Урала,	Не предусмотрены

<p>Организация инженерной службы гостиницы,  Организация вспомогательных служб гостиницы,  Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах,  Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов,  Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов,  Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры,  Практикум по виду профессиональной деятельности,  Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов,  Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр)</p>	
---	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
<p>Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов</p>	<p>Знает: способы исследования функционально-пространственной организации средств размещения, методику функционально-пространственной организации средств размещения с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания Умеет: осуществлять функционально-пространственное зонирование гостиничных предприятий на основе прикладных исследований, обосновывать оптимальный набор помещений и оборудования гостиничных предприятий с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания Имеет практический опыт: функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов на основе прикладных исследований и мирового гостиничного опыта, функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания</p>
<p>Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов</p>	<p>Знает: функциональное значение инженерной службы санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, спецификацию инженерной службы санаторно-курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта,</p>

	<p>разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования санаторно-курортного предприятия согласно системе классификации</p> <p>Имеет практический опыт: разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, проведения оценки инженерно-технического оборудования санаторно-курортного предприятия на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ</p>
<p>Практикум по виду профессиональной деятельности</p>	<p>Знает: объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице, алгоритм проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, предмет и средства мониторинга потребительского спроса и удовлетворенности работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p> <p>Умеет: выполнять практические задания по обобщению, анализу, восприятию профессиональной информации; устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия, проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, проводить мониторинг потребительского спроса клиентов предприятий индустрии гостеприимства; Имеет практический опыт: использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и</p>

	<p>иных средств размещения в РФ, анализа мониторинга удовлетворенности потребителей и работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>
<p>Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах</p>	<p>Знает: спецификацию вспомогательных служб санаторно-курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования вспомогательных служб санаторно-курортного комплекса согласно системе классификации, разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования вспомогательных служб санаторно-курортных комплексов на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки и осуществления технологических процессов деятельности вспомогательных служб и оказания дополнительных услуг и санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения</p>
<p>Индустрия гостеприимства Южного Урала</p>	<p>Знает: основы гостиничной регионалистики на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Южного Урала; сущностные особенности и характеристики модели развития индустрии гостеприимства на Южном Урале Умеет: определять качество гостиничного продукта, используя прикладные исследования, применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей, анализировать экспертную оценку гостиничных предприятий региона согласно действующей системы классификации гостиниц и иных средств размещения Имеет практический опыт: анализа индустрии гостеприимства Южного Урала, оценки и совершенствования услуг индустрии гостеприимства региона, проведения организационных мероприятий в гостинице для подтверждение ее соответствия</p>

	системе классификации гостиниц и иных средств размещения
Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры	<p>Знает: концепции формирования и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, основы взаимодействия между структурными подразделениями гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности Умеет: определять содержание корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, применять полученные знания при решении профессиональных задач на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности Имеет практический опыт: формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения, анализа современного инфраструктурного комплекса гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
Оборудование и организация санаторно-курортных комплексов	<p>Знает: способы организации санаторно-курортных комплексов, виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах Умеет: проводить прикладные исследования по организации санаторно-курортных комплексов, разрабатывать регламенты процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах Имеет практический опыт: сбора первичных данных для разработки проекта санаторно-курортных комплексов, анализа регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах</p>
Организация инженерной службы гостиницы	<p>Знает: спецификацию инженерной службы гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, функциональное значение инженерной службы гостиничных при формировании гостиничного продукта Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования гостиничного предприятия согласно системе классификации, разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования на соответствие средства размещения системе</p>

	<p>классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта</p>
<p>Инфраструктура санаторно-курортных комплексов</p>	<p>Знает: прикладные способы изучения инфраструктуры санаторно-курортных комплексов, виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания санаторно-курортных комплексов Умеет: прикладным путем изучать инфраструктуру санаторно-курортных комплексов, проводить процедуру соответствия инфраструктуры санаторно-курортных комплексов отраслевым стандартам сервиса Имеет практический опыт: анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов, анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов</p>
<p>Организация вспомогательных служб гостиницы</p>	<p>Знает: спецификацию вспомогательных служб гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования вспомогательных служб гостиницы согласно системе классификации, разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования вспомогательных служб гостиницы на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разработки и осуществления технологических процессов деятельности вспомогательных служб и оказания дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения</p>
<p>Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр)</p>	<p>Знает: нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с</p>

	<p>использованием современных технологий, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг Умеет: проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю, продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии</p>
--	---

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 82,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144

Аудиторные занятия:	72	72
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	40	40
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	61,5	61,5
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Систематизация стандартов в области гостеприимства, действующих на территории РФ	20	20
Подготовка к экзамену	21,5	21,5
Систематизация стандартов в области туризма, действующих на территории РФ	20	20
Консультации и промежуточная аттестация	10,5	10,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы стандартизации гостиничных услуг	32	16	16	0
2	Основы сертификации гостиничных услуг	40	16	24	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Стандартизация гостиничных услуг. История развития стандартизации. Понятие стандарта. Объект и предмет стандартизации в гостеприимстве. Область стандартизации. Принципы стандартизации. Уровни стандартов. Нормативные документы по стандартизации. Принципы стандартизации в гостеприимстве. Методы стандартизации. Органы и службы по стандартизации в Российской Федерации.	4
2	1	Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Характеристика этапов разработки стандартов, условия изменения или обновления стандартов. Условия отмены стандарта. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в сфере гостеприимства. Виды ответственности гостиничных предприятий за несоблюдение стандарта.	4
3	1	Понятие и социальное значение услуг. Социальное значение услуг в сфере гостеприимства. Элементы услуги и их характеристика. Нормативные документы в области стандартизации гостиничных услуг. Типы классификаторов. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации.	4
4	1	Особенности стандартизации туристских услуг. Виды туристских услуг, регламентируемые стандартами. Показатели качества туристских услуг: показатели назначения; показатели безопасности; показатели надежности; показатели профессионального уровня персонала.	4
5	2	Сущность сертификации услуг. История сертификации услуг. Основные понятия в области сертификации гостиничных услуг. Цели и принципы сертификации услуг. Участники сертификации услуг. Документы подтверждающие процедуру сертификации услуг. Знаки соответствия.	4

6	2	Этапы проведения сертификации услуг. Сертификация гостиничных услуг. Процедура и этапы проведения. Схемы сертификации. Внутренние стандарты предприятий и требования к их составлению. Специфика оценки качества гостиничных услуг. Контроль и надзор за соблюдением стандартов и процедуры сертификации.	4
7	2	Практика управления качеством сертифицированных услуг. Понятие качества услуги. Требования к качеству услуг, особенности оценки качества услуг. Надлежащее качество услуги. Системы качества. Контроль качества. Концепция TQM.	4
8	2	Показатели качества гостиничных услуг. Оценка качества гостиничных услуг на основе стандартов.	4

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Стандарты в индустрии туризма Действующие стандарты в индустрии туризма на международном, государственном уровнях, их систематизация и область применения.	4
2	1	Стандарты в индустрии гостеприимства и питания Действующие стандарты в индустрии гостеприимства и питания на международном, государственном уровнях, их систематизация и область применения.	4
3	1	Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013 "Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания Классификация и общие требования" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1676-ст). Организация питания в общественных зданиях, в том числе в отдельно стоящих и зданиях гостиниц и иных средств размещения, вокзалов, торговых, торгово-развлекательных, комплексных развлекательных центров, культурно-развлекательных и спортивных объектах, образовательных, научных и медицинских организациях, офисах компаний.	4
4	1	Основные положения постановления Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц". Общие требования. Особенности предоставления гостиничных услуг по новому Положению	4
5	2	Роль государственных стандартов в сертификации гостиничных услуг.	4
6	2	Международные стандарты и сертификация качества услуг гостиничной сферы	4
7	2	Основы технического регулирования предпринимательской деятельности в туристическом и гостиничном бизнесе в условиях присоединения России к Всемирной торговой организации	4
8	2	Специфические аспекты регулирования индустрии гостеприимства. Экологический аспект	4
9	2	Оценка качества гостиничных услуг. Оценка качества предоставляемых гостиничным предприятием услуг по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки. Основные показатели в зависимости от звездности отеля.	4
10	2	Оценка качества туристских услуг. Оценка качества предоставляемых туроператорской и турагентской фирмой услуг по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки. Основные показатели.	4

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Систематизация стандартов в области гостеприимства, действующих на территории РФ	Стандартинформ (бессрочно)	8	20
Подготовка к экзамену	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] Стандартизация и сертификация в туризме : учебник : для студентов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Л. В. Баумгартен; Изд.-торговая корпорация "Дашков и К°". - Москва : Дашков и К°, 2009. - 349 с. : табл.; 21 cv.; ISBN 978-5-394-00296-0 Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]	8	21,5
Систематизация стандартов в области туризма, действующих на территории РФ	Стандартинформ (бессрочно)	8	20

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	8	Текущий контроль	ФОС 1 Составление актуальной базы	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-	экзамен

			действующих стандартов в индустрии гостеприимства.			рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	
2	8	Текущий контроль	ФОС 2 Составление актуальной базы действующих стандартов в индустрии туризма.	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	экзамен
3	8	Текущий контроль	ФОС 3 Формирование и внедрение стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие отраслевым стандартам сервиса	1	30	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - таблицы содержат более 5 наименований стандартов, разработанный стандарт имеет четкую структуру, наиболее полно отражает суть процедуры, не	экзамен

						<p>толкуется двояко – 100-85 баллов</p> <p>- задание выполнено верно, но разработанном стандарте есть замечания – 84-75 баллов</p> <p>- в задании есть грубые замечания, представлено менее 5 стандартов, не указана область их применения – 74-60 баллов</p> <p>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 0- 59 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 30.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	
4	8	Текущий контроль	<p>ФОС 4</p> <p>Деятельность по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	1	15	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам.</p> <p>Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам.</p> <p>Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам.</p> <p>Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам.</p> <p>Максимальное количество баллов – 15.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия 1.</p>	экзамен
5	8	Текущий контроль	<p>ФОС 5 Разработка внутренних стандартов АХС</p>	1	15	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам.</p> <p>Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам.</p> <p>Неправильный ответ на вопрос, неполный объём практического задания соответствует 74-60 баллам.</p> <p>Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0</p>	экзамен

						баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	
6	8	Текущий контроль	ФОС 6 Разработка внутренних стандартов СПиР	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 100-85 баллам. Частично правильный ответ на вопрос и выполнение практического задания соответствует 84-75 баллам. Неправильный ответ на вопрос, неполный объем практического задания соответствует 74-60 баллам. Не представлено задание или нет практического задания или ответов на вопросы соответствует 59-0 баллам. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия 1.	экзамен
7	8	Промежуточная аттестация	Тесты для самоконтроля	1	40	Зачет выставляется когда студент набирает в сумме 60 и более баллов.	экзамен

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Промежуточная аттестация включает написание теста в электронном ЮУрГУ (ФОС 7) При оценивании результатов мероприятий используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ							
		1	2	3	4	5	6	7	
ПК-5	Знает: спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса				+	+	+	+	+
ПК-5	Умеет: технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии				+	+	+	+	+
ПК-5	Имеет практический опыт: разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым				+	+	+	+	+

	стандартам сервиса									
ПК-8	Знает: этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-8	Умеет: методику проведения оценки гостиничного предприятия на соответствие категории согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-8	Имеет практический опыт: проведения оценки гостиничного предприятия и отдельных его служб на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ					+	+	+	+	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Димов, Ю. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] учебник для вузов по направлениям подготовки в обл. техники и технологии Ю. В. Димов. - 4-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2013. - 496 с. ил.
2. Позняковский, В. М. Гигиенические основы питания, качество и безопасность пищевых продуктов [Текст] учеб. для вузов по специальностям "Стандартизация и сертификация", "Управление качеством"; по специальности "Товароведение и экспертиза товаров (по обл. применения)" В. М. Позняковский. - 5-е изд., испр. и доп. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2007. - 451, [1] с.
3. Разработка и сертификация систем качества в России: Стратегия, проблемы, рынок услуг Сб. ст. и справ. материалов к внедрению стандартов ИСО сер. 9000 версии 2000 г. - М.: Стандарты и качество, 2001. - 154,[1] с. ил.
4. Стандартизация и сертификация в сфере услуг Учеб. пособие для вузов по специальности 230700 "Сервис" А. В. Раков, В. И. Королькова, Г. Н. Воробьева и др.; Под ред. А. В. Ракова. - М.: Академия, 2004. - 207, [1] с.
5. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация Учеб. пособие для вузов Б. А. Бузов. - М.: Академия, 2006. - 171,[1] с.
6. Козлова, А. В. Стандартизация, метрология, сертификация в общественном питании Учеб. для сред. проф. образования по специальности 2711 "Технология продуктов общественного питания" А. В. Козлова. - М.: Мастерство, 2001. - 154,[2] с. ил.
7. Колтунов, В. В. Технология разработки стандартов и нормативных документов [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению "Метрология, стандартизация и сертификация" В. В. Колтунов, И. А. Кузнецова, Ю. П. Попов ; под ред. Ю. П. Попова. - М.: КноРус, 2013

#### б) дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Стратегический менеджмент в туризме [Текст] практикум: учеб. пособие по специальностям "Менеджмент"; "Менеджмент орг." и др. Л. В. Баумгартен. - М.: Аспект Пресс, 2006. - 175 с. табл.

2. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация Учеб. пособие для вузов Б. А. Бузов. - М.: Академия, 2006. - 171,[1] с.

3. Пономарев, С. В. Управление качеством продукции: Введение в системы менеджмента качества [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Стандартизация и сертификация" С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин. - М.: Стандарты и качество, 2004. - 244 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Сертификация науч.-техн. журн. Всерос. науч.-исслед. ин-т сертификации (ВНИИС) журнал. - М., 1996-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Тезисы для выполнения самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Тезисы для выполнения самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронная библиотека Юрайт	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <a href="https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681">https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)
2. -Консультант Плюс(31.07.2017)
3. -Стандартинформ(бессрочно)
4. -Техэксперт(30.10.2017)

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для

		различных видов занятий
Лекции	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Экзамен	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Пересдача	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.