

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**



**Рабочая программа дисциплины  
Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве**

Направление подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очно-заочная*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» являются формирование у обучающихся системного комплекса знаний, практических умений и навыков необходимых для формирования и оценки качества услуг, предоставляемых гостиничными и туристскими предприятиями.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 1.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

3.1. Дисциплина «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы.

Таблица 1

**Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения**

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-7. Готов к общению с потребителями гостиничного продукта, с соблюдением правил этики обслуживания гостей, решению конфликтных ситуаций, проблем, возникающих у гостей, анализу отзывов, жалоб и претензий потребителей	ПК-7.1. Владение различными технологиями обслуживания, а также способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций с гостями отеля	Знать: технологии обслуживания клиентов, технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта потребители услуг индустрии гостеприимства, их потребности и запросы Уметь: использовать имеющиеся ресурсы при помощи информационных и коммуникативных технологий Владеть: навыком разработки эффективной системы продвижения гостиничных продуктов и услуг размещения;
	ПК-7.2. Способность к коммуникации в устной, письменной и электронных формах на русском и иностранных языках для решения конфликтных ситуаций	Знать: теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности; базовые нормы делового общения Уметь: применять современные информационные и коммуникативных

		технологии при обслуживании потребителей услуг гостеприимства; Владеть: навыками оценки эффективности проводимых мероприятий по урегулированию претензий потребителей
--	--	--

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

**Распределение трудоемкости учебной дисциплины по видам работ по семестрам для очной формы обучения**

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			7	8
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	<b>6</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	
Контактная работа, в том числе:		<b>16</b>	<b>16</b>	
<b>Аудиторные занятия</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	
Лекции (Л)		8	8	
Практические занятия (ПЗ)		8	8	
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>		<b>200</b>	<b>200</b>	
в том числе:				
курсовая работа (проект)				
в том числе:				
контактная работа (индивидуальные консультации и защита курсовой работы)				
контрольные работы (по учебному плану)				
Экзамен		36	36	
в том числе:				
контактная работа (консультации перед экзаменом)		2	2	
Зачет				

### 2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план, структурированный по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом

Очная форма обучения

№	Наименование темы учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в час.)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся в часах				Форма промежуточного контроля успеваемости
		Л	ПЗ	СР	всего	
1	Понятие качества	1	4	20	25	тесты
2	Исторические аспекты управления качеством	1	4	20	25	тесты
3	Инструменты и методы управления качеством	4	6	20	30	тесты
4	Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	6	6	20	32	тесты
5	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	6	6	22	34	тесты
6	Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	6	6	22	34	тесты
	Экзамен				36	
	<b>ИТОГО</b>	24	32	124	216	

### **3.1.Содержание лекционных, практических занятий. Содержание самостоятельной работы.**

#### **Тема 1. Понятие качества**

**Лекция.** Понятие качества и его аспекты, значение качества для потребителя и изготовителя. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Качество как элемент конкурентоспособности. Научные основы управления качеством.

**Практическое занятие.** Понятие качества и его аспекты, значение качества для потребителя и изготовителя. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Качество как элемент конкурентоспособности. Научные основы управления качеством.

#### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Качество, его многогранность. 2. Качество и его влияние на конкурентоспособность. 3. Японская модель управления качеством. 4.американская модель управления качеством. 5.европейская модель управления качеством. 6.процесс гостиничного обслуживания 7.качество гостиничного обслуживания, культура обслуживания

Темы эссе: 1. Формула идеального качества 2. Существует ли идеальное качество.

3.Составляющие качества

Ситуации для анализа: Прокомментируйте утверждение, что постоянное повышение качества —это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на верности клиентуры.

#### **Тема 2. Исторические аспекты управления качеством**

**Лекция.** Эволюция философия качества; гуру качества. Модели управления качеством. Японская, американская и европейская модели. Российский опыт управления качеством. Премии в области качества.

**Практическое занятие.** Эволюция философия качества; гуру качества. Модели управления качеством. Японская, американская и европейская модели. Российский опыт управления качеством. Премии в области качества.

#### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Эдвардс Деминг, его вклад в управление качеством 2.Филипп Кросби его вклад в управление качеством 3.Арманд Фейгенбаум его вклад в управление качеством

4.Коари Ишикава его вклад в управление качеством 5.Джозеф Джуран его вклад в управление качеством 6.Генеши Тагути, его вклад в управление качеством.

Темы эссе: 1. TQM , как прорыв в управлении качеством 2. программа менеджмента качества Э. Деминга 3.Управление качеством в России

Ситуации для анализа: Примените "Принцип постоянного улучшения (цикл Деминга) к работе турфирмы.

### **Тема 3. Инструменты и методы управления качеством**

**Лекция.** Семь основных инструментов качества; Семь новых инструментов качества  
Понятие СМК. Построение домика качества.

**Практическое занятие.** Семь основных инструментов качества; Семь новых инструментов качества. Понятие СМК. Построение домика качества.

#### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении качеством 2. Государственное регулирование качества и безопасности продукции 3.Диаграмма Ишикавы и ее применение в управлении качеством. 4. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт –Терджен 5. Модель Кано применительно к гостиничным услугам.

Ситуации для анализа: Оцените возможность применения контрольного листка в работе турфирмы.

### **Тема 4. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг**

**Лекция.** Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Международная и региональная стандартизация; сертификация. Лицензирование туристской деятельности.

**Практическое занятие.** Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Международная и региональная стандартизация; сертификация. Лицензирование туристской деятельности.

#### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении качеством 2. Государственное регулирование качества и безопасности продукции 3.Диаграмма Ишикавы и ее применение в управлении качеством. 4. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт –Терджен 5. Модель Кано применительно к гостиничным услугам.

Темы эссе: 1. Стандартизация, как тормоз прогресса? 2.Сертификация должна быть обязательной. 3.Есть ли необходимость в экологических стандартах?

Ситуации для анализа: Опишите стандарт по сопровождению туристов во время трансфера.

### **Тема 5. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства**

**Лекция.** Законодательно-правовое и нормативное обеспечение качества. Стандарты туристского обслуживания. Стандартизация гостиничных услуг. Аккредитация гостиничных предприятий.

**Практическое занятие.** Законодательно-правовое и нормативное обеспечение качества. Стандарты туристского обслуживания. Стандартизация гостиничных услуг.

Аккредитация гостиничных предприятий.

#### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1.Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике. 2.Особенности услуг как объекта стандартизации. 3.Концепции стандартизации услуг в России. 4.Информационное обеспечение стандартизации в России. 5.Категории и основные виды стандартов в России.

Ситуации для анализа: Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

Дайте развернутый ответ.

### **Тема 6. Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме**

**Лекция.** Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль

**Практическое занятие.** Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1.Метод «Тайный гость». 2.Стандарт телефонного общения с потенциальным гостем при бронировании.3.Стандарт ежедневной уборки номера.

4. Стандарт по решению проблем с гостями отеля 5.Профессиональные стандарты работника индустрии гостеприимства.

Ситуации для анализа: Мы купили у принимающей фирмы экскурсию на слонах . Гид заверил, что безопасность гарантирована. Однако погонщик всю дорогу вел животное по всяким канавам и зарослям. Это вызвало подозрение, что так с нас пытаются получить еще денег. Словом, вместо удовольствия мы получили сплошные проблемы». Как вы ответите на данные претензии?

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **Аудиторная работа**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации на практическое занятие

и указания на самостоятельную работу.

**Практические занятия** завершают изучение тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки сообщений по проблематике, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки.

##### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа – изучение материала лекционных занятий и рекомендованной литературы, выполнение заданий преподавателя, а также проработка отдельных тем и аспектов дисциплины в виде докладов и сообщений, подготовка к промежуточной аттестации.

##### **Промежуточная аттестация**

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, которая проводится по всему её содержанию. Форма промежуточной аттестации, предусмотренная учебным планом – экзамен.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые систематически, в течение всего семестра работали на занятиях и показали уверенные знания по вопросам, выносившимся на групповые занятия.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Пояснительная записка**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Гостиничное дело для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» разработаны оценочные средства по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой Основной образовательной программы.

### **5.2. Фонд оценочных средств промежуточной аттестацию по дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – экзамен.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Понятие качества услуг
2. Качество и конкурентоспособность услуг
3. Качество как объект управления
4. Аспекты качества
5. «7 основных инструментов» контроля качества
6. Кружки качества
7. Международные Стандарты ИСО9000
8. Стандартизация в РФ
9. Особенности качества услуг в гостиничном и туристском предприятии
10. Методы оценки качества услуг предприятий туризма и гостеприимства
11. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц
12. Процедура аккредитации
13. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
14. Классифицируемые объекты в сфере туризма
15. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт –Терджен
16. Модель Канона
17. Восприятие и оценка обслуживания потребителем
18. Аудит, самоконтроль. Работа с претензиями
19. Требования к персоналу турфирмы
20. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
21. Основные недостатки национальных стандартов в области туризма
22. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
23. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (CEN) в сфере туризма
24. Международные гостиничные правила
25. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
26. Система классификации гостиниц и других средств размещения
27. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
28. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
29. Вклад Э. Деминга, Г. Тагути, Дж. Джурана, Ф. Кросби, А. Фейгенбаума, К. Исикавы в управлении качеством
30. Бенчмаркинг, как метод управления качеством
31. Ответственность гостиничного и туристского предприятия за оказание некачественных услуг.
32. Виды документов по стандартизации в сфере туризма

33. Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации.
34. эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации.
35. Стандартизация в системе технического регулирования.
36. Документы по стандартизации, их применение.
37. Функции и методы стандартизации.
38. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
39. Системы стандартов национальной системы стандартизации. .Организация работ по стандартизации.
40. Направления развития национальной системы стандартизации
41. Международное сотрудничество в области стандартизации.
42. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
43. Факторы, определяющие качество услуг.
44. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
45. Методы определения показателей качества.
46. Квалификационные характеристики.
47. Организация работ по стандартизации в гостинице.
48. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология
49. разработки.
50. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
51. Методы внешней оценки качества и безопасности.
52. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
53. Измерение удовлетворенности персонала.

### 5.3. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, реферата, эссе, по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

#### 5.3.1. Тестовые задания по дисциплине (примеры)

Название темы учебной дисциплины	Пример теста
Понятие качества	<p>1.Качество-это:</p> <p>А) характеристика дорогого товара или услуги</p> <p>Б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности</p> <p>В )Товарный знак приобретаемого товара</p> <p>2. Технический аспект качества:</p> <p>А) в выработке научно-технической документации, порядку ее разработки, утверждения, внедрения и выполнения, а также ее учета.</p> <p>Б) связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам.</p> <p>В) обусловлен количественными и качественными изменениями объекта исследования.</p>

	<p>3. Стандарт –это:</p> <p>А) Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.</p> <p>Б) Документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг в соответствии с правилами соответствующей системы сертификации.</p> <p>В) Величина, характеризующая какое-либо свойство объекта.</p> <p>4. Уважение к суду; культ образования; Энергичность и динамизм; Лидерство; новаторство - подход и отношение к качеству в :</p> <p>А) США</p> <p>Б) Японии</p> <p>В) России</p> <p>5. Перечислите особенности услуг...4</p> <p>6. Совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности-это:</p> <p>А) услуга</p> <p>Б) стандарт</p> <p>В) качество</p> <p>7. .... аспект качества связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам:</p> <p>А) Социальный</p> <p>Б) национальный</p> <p>В) Экономический</p>
Исторические аспекты управления качеством	<p>1. Историю философии качества составляют ..фазы:</p> <p>А) 4</p> <p>Б) 5</p> <p>В) 3</p> <p>2. Фаза менеджмента качества связана с именем:</p> <p>А) Эдвардса Деминга</p> <p>Б) Генри Форда</p> <p>В) Кано</p> <p>3. Всеобщий менеджмент качества –это:</p> <p>А) ISO</p> <p>Б) TQC</p> <p>В) TQM</p> <p>4. Под СМК понимают:</p> <p>А) модель управления многочисленными, взаимосвязанными, взаимодействующими динамичными видами деятельности, осуществляемые организацией.</p> <p>Б) Лабораторию, которая проводит испытания</p> <p>В) Систему взглядов, то или иное понимание ситуации, единый определяющий замысел, ведущая мысль при выработке управленческого решения.</p> <p>5. Качество – это соответствие назначению или применению:</p> <p>А) Кросби</p> <p>Б) Джуран</p> <p>В) Исикава</p> <p>6. Известно так называемое правило Парето 20/80: концентрация 20% усилий на наиболее важных проблемах может привести к получению 80%</p>

	<p>результатов. Остальные 80% усилий обеспечивают лишь оставшиеся 20% результатов. Верно или неверно</p> <p>7. основные направления, цели и задачи организации в области качества, официально сформулированные ее высшим руководством:</p> <p>а) политика фирмы в области качества</p> <p>б) миссия организации</p> <p>в) стандарты ИСО 9001</p>
Инструменты и методы управления качеством	<p>1. Контрольный листок – это:</p> <p>А)разновидность графика со статистически определенными ВКГ и НКГ.</p> <p>Б) вид диаграммы</p> <p>В) определенная форма сбора данных</p> <p>2. К 7 японским инструментам управления качеством относится создание системы мотивации. Верно или неверно</p> <p>3. Квалиметрия –это:</p> <p>А) единица измерения</p> <p>Б) научная теория в рамкой которой изучаются методология и проблематика комплексности количественной оценки качества</p> <p>В) применяемая модель качества</p> <p>4. Диаграмма Парето относится к данным методам управления качеством:</p> <p>а) организационно-распорядительные</p> <p>б) экономические</p> <p>в) социально-психологические</p> <p>г) статистическим</p> <p>д) не относятся к методам</p> <p>5. Кружки качества предложил :</p> <p>А) Каору Исикава</p> <p>Б) Филипп Кросби</p> <p>В) Анри Файоль</p> <p>6. метод стратификации относится к:</p> <p>а) основным инструментам качества</p> <p>б) к новым инструментам качества</p> <p>7. метод древа ошибок относится к:</p> <p>а) основным инструментам качества</p> <p>б) к новым инструментам качества</p>
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	<p>1. Руководство российской национальной стандартизацией осуществляет:</p> <p>А) ГОСТ</p> <p>Б) Росстандарт</p> <p>В) ИСО</p> <p>2. Серия международных стандартов по созданию системы экологического менеджмента-это:</p> <p>А) ISO 14000</p> <p>Б) ISO 9000</p> <p>В) ХАССП</p> <p>3. Стандартизация – это:</p> <p>А) Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.</p> <p>Б) Система, имеющая особые задачи и организационную структуру.</p> <p>В) Совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству.</p> <p>4. Сертификация –это:</p>

	<p>А) Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров; действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному нормативному документу.</p> <p>Б) Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.</p> <p>В) совокупность планируемых и систематически осуществляемых процессов, процедур и операций, необходимых для убежденности в том, что продукция удовлетворяет требованиям к качеству</p> <p>5. По российскому законодательству термин «Национальный стандарт» применяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-только по отношению к российским стандартам с индексом «ГОСТ Р»;</li> <li>-только по отношению к межгосударственным стандартам стран СНГ;</li> <li>-как по отношению к российским стандартам (ГОСТ Р), так и по отношению к международным стандартам стран СНГ.</li> </ul> <p>6. ISO 9000 — серия международных стандартов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) по созданию системы экологического менеджмента.</li> <li>б) описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.</li> <li>в) в области стандартизации электросвязи.</li> </ul> <p>7. ИСО приступает к разработке новых стандартов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Один раз в 5 лет</li> <li>б) Один раз в 10 лет</li> <li>в) по запросу промышленности или других заинтересованных сторон</li> </ul>
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	<p>1. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) требования безопасности</li> <li>б) требования точности и своевременности исполнения</li> <li>в) требования типичности для данной конкретной территории</li> </ul> <p>2. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.</p> <p>Ответ _____</p> <p>3. К нейтральным элементам обслуживания по типология эффективности элементов обслуживания Е.Кедотт и Н.Терджен относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) безопасность проживания, здоровая пища</li> <li>Б) культура персонала, чистота общественных помещений</li> </ul> <p>4. Н. Кано выделил три основные группы характеристик продукции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) обязательные, количественные, сюрпризные</li> <li>Б) критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, приносящие разочарование</li> <li>В) поисковые, эмпирические и доверительные</li> </ul> <p>5. Система управления безопасностью пищевых продуктов, которая обеспечивает контроль на абсолютно всех этапах пищевой цепочки, в любой точке производственного процесса, а также хранения и реализации продукции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) HACCP</li> <li>Б) OHSAS</li> <li>В) IEC</li> </ul>

	<p>6. КССОГ-это:</p> <p>А) Комплексная система стандартов организации в гостинице</p> <p>Б) Комплекс собственных стандартов организации в гостинице</p> <p>В) Классификатор стандартов составляющих организацию гостиницы</p> <p>7. Стандарты сетей отелей содержат:</p> <p>А) стандарты финансового менеджмента, стандарты комплексного фирменного стиля, единые требования документооборота, стандарты управления персоналом, ИТ – стандарты.</p> <p>Б) стандарты комплексного фирменного стиля, единые требования документооборота, стандарты управления персоналом</p> <p>В) стандарты финансового менеджмента, ИТ – стандарты</p>
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	<p>1. Система категоризации средств размещения в Российской Федерации включает:</p> <p>А) систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»</p> <p>Б) систему букв - А,В,С,Д</p> <p>В) систему корон</p> <p>Г) систему ключей</p> <p>Д) систему лун</p> <p>Е) систему яблок</p> <p>Ж) систему бриллиантов</p> <p>2. Принципы ХАССП используют:</p> <p>А) на предприятиях общественного питания</p> <p>Б) как метод в калитметрии</p> <p>В) как инструмент для оценки качества продукции на предприятиях любого типа</p> <p>3. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:</p> <p>1. Технического контроля</p> <p>2. Кадров</p> <p>3. Главного технолога</p> <p>4. Финансовый</p> <p>4. Работу по улучшению качества осуществляют:</p> <p>1. Специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде</p> <p>2. Все без исключения работники фирмы</p> <p>3. Сотрудники отдела качества</p> <p>5. Кросс-функциональная командная работа – это:</p> <p>1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность</p> <p>2. Встречное управление качеством (например, работы " кружков качества").</p> <p>3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.</p> <p>4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.</p> <p>6. Традиционный метод оценки персонала, при котором руководитель периодически оценивает эффективность выполнения должностных обязанностей с помощью стандартных критериев.</p> <p>А) опрос</p> <p>Б) аудит</p> <p>В) аттестация</p> <p>7. Систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств и оценки их объективности в целях определения степени удовлетворения критериям-----</p>

### 5.3.2. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма и гостеприимства. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

### *6.1. Основная литература*

1. Управление качеством. Учебник: В. В. Глухов, Д. П. Гасюк — Санкт-Петербург, Питер, 2015 г.- 384 с.
2. Управление качеством. Учебное пособие для бакалавров: С. Ю. Беляев, Ю. Н. Забродин, В. Д. Шапиро — Москва, Омега-Л, 2014 г.- 384 с.

### *6.2. Дополнительная литература*

1. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством. М.:КНОРУС, 2010г.
2. Управление качеством: Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев — Санкт-Петербург, Инфра-М, 2008 г.- 224 с.2.
3. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2014. — 531 с. — 978-5-394-01078-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829.html>
4. Ополченев, И. И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И. И. Ополченев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>

5. Третьяк, Л. Н. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Н. Третьяк. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2009. — 200 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30070.html>

6. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С.Д. Ильенкова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008.html>

7. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

### 6.3 Журналы

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» – Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru);

2. «Туризм: право и экономика» – Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт [www.lawinfo.ru](http://www.lawinfo.ru).

3. «Гостиница и ресторан: дизайн и интерьер» -специализированное издание, целиком посвященное вопросам дизайна интерьера объектов индустрии гостеприимства. Официальный сайт <https://delpress.ru/>

### 6.4 Российское законодательство

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. – М.: Юрид. лит., 2011-64 с.

2. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. От 03.05.2012)

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2007. – N 30. – Ст. 3942.

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)» // Собрание законодательства Российской Федерации.– 2010.– № 30.– Ст. 4146.

6. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085

"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" .

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158 Об утверждении Положения о классификации гостиниц.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO)

[www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучающиеся обеспечиваются дополнительным раздаточным материалом к лекционным и практическим занятиям в виде: методических рекомендаций к задачам и кейсам; макетов аналитических таблиц, графиков; схем алгоритмов управленческого процесса на предприятии; статей по анализу управленческих решений.

### **1. Лекционные занятия:**

- a) компьютерная аудитория (класс), оснащённая современными компьютерами с ОЗУ не менее 2 ГБ, жесткий диск не менее 200 ГБ, доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет,
- b) презентационная техника (мультимедийный проектор или телевизионная панель с параметрами не ниже 720x576 пикселей/дюйм),
- c) доска аудиторная для написания фломастером,
- d) пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (Системное программное обеспечение. Операционная система Microsoft Windows Professional,; Пакет офисных приложений Microsoft Office; Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF ),
- e) специализированное ПО для доступа к Единой электронной образовательной среде Института, специализированные программы для конкретных задач и кейсов.

### **2. Практические занятия:**

- a. рабочее место преподавателя (стол, стул), оснащенное компьютером с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и Интернет, подключенное к мультимедийному проектору или телевизионной панели, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.
- b. доска аудиторная для написания фломастером,
- c. рабочие места обучающихся (столы аудиторные, стулья аудиторные), оснащенные компьютерами с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.

### Методические указания к практическим занятиям

Цель выполнения практических заданий по дисциплине «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» – приобретение практических навыков в оценке качества услуг, предоставляемых гостиничными и туристскими предприятиями, оценке соответствия услуг стандартам.

Выполнение практических заданий требует от обучающегося предварительного изучения учебной и научной литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Перечень тем практических занятий представлен в нижеприведенной таблице.

Название темы учебной дисциплины	Перечень тем практических занятий
Понятие качества	Понятие качества и его аспекты, значение качества для потребителя и изготовителя. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Качество как элемент конкурентоспособности. Научные основы управления качеством.
Исторические аспекты управления качеством	Эволюция философия качества; гуру качества. Модели управления качеством. Японская, американская и европейская модели. Российский опыт управления качеством. Премии в области качества.
Инструменты и методы управления качеством	Семь основных инструментов качества; Семь новых инструментов качества Понятие СМК Построение домика качества.
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Международная и региональная стандартизация; сертификация. Лицензирование туристской деятельности.
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	Законодательно-правовое и нормативное обеспечение качества. Стандарты туристского обслуживания. Стандартизация гостиничных услуг. Аккредитация гостиничных предприятий.
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль

Требования к оформлению отчета по практической работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении практической работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную

проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

### Методические указания к самостоятельной работе обучающихся

**Цель самостоятельной работы** по дисциплине «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» - закрепление практических навыков в оценке качества услуг, предоставляемых гостиничными и туристскими предприятиями, оценке соответствия услуг стандартам. Самостоятельная работа требует от обучающегося предварительного изучения литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Самостоятельная работа предполагает написание реферата и эссе; поиск информации по теме; творческое задание; подготовку к тестированию.

Перечень тем для самостоятельной работы представлен в нижеприведенной таблице.

Название темы учебной дисциплины	Перечень самостоятельной работы
Понятие качества	Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа
Исторические аспекты управления качеством	Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа
Инструменты и методы управления качеством	Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	Рефераты, эссе, тесты, ситуации для анализа

Требования к оформлению отчета по самостоятельной работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

