

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 18.01.2023 10:20:26

Уникальный идентификатор:

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б1.О.20 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

по профилю подготовки (специализации)

Гостиничная деятельность

квалификация (степень) выпускника

бакалавр

форма обучения

Очная, Заочная,

год начала подготовки

2022

Майкоп



Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

доцент кафедры маркетинга,
сервиса и туризма, кандидат
экономических наук
(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП
11.12.2022

Киселева Вера Алексеевна

(подпись)

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма
(название кафедры)

Заведующий кафедрой:
11.12.2022

Подписано простой ЭП
11.12.2022

(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП
заведующий выпускающей
кафедрой
по направлению подготовки
(специальности)
11.12.2022

Подписано простой ЭП
11.12.2022

(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является сформировать у обучающихся систему компетенций, необходимых для изучения государственного регулирования стандартизации, сертификации и контроля качества услуг и работ услуг в сфере гостеприимства; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области стандартизации, сертификации, контроля качества услуг и работ, и выработке управленческих решений.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- 1) рассмотреть основные теоретические положения, касающиеся понятий «стандартизация», «сертификация», «лицензирование» в социально-культурной сфере;
- 2) изучить особенности государственного контроля и надзора за соблюдением требований государственных стандартов;
- 3) ознакомиться с историей возникновения стандартизации и сертификации услуг и работ;
- 4) проанализировать условия осуществления сертификации, выявить особенности обязательной и добровольной сертификации в сфере услуг и работ;
- 5) ознакомиться с формированием законодательно-нормативной базой стандартизации и сертификации услуг;
- 6) проанализировать правила и порядок проведения сертификации услуг;
- 7) изучить особенности сертификации услуг,
- 8) рассмотреть сертификацию систем качества;
- 9) выявить методы оценки и контроля качества услуг.

Предметом дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» является государственное регулирование стандартизации, сертификации и контроля качества услуг и работ услуг в сфере гостеприимства.





2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 и направлена на изучение технологий создания, управления и продвижения территориальных брендов.

Она базируется на знаниях, полученных студентами при изучении таких дисциплин, как «Правовые основы деятельности в сфере гостеприимства», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», «Организация гостиничного дела» и др.

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» является предшествующей для следующих дисциплин: «Предпринимательство в сфере гостеприимства», «Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Экспозиционная и выставочная деятельность».

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» изучается обучающимися на I курсе во II семестре.





3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ОПК-3.1	Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-3.2	Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания
ПКУВ-4.1	Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
ПКУВ-4.2	Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
ПКУВ-4.3	Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов	з.е.
			Эк	Лек	Пр	КРАТ	Контроль		
Курс 1	Сем. 2	1	17	34	0.35	26.65	30	108	3

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов	з.е.
			Эк	Лек	Пр	КРАТ	Контроль		
Курс 1	Сем. 2	1	6	6	0.35	8.65	87	108	3



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоёмкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточного контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	тема 1. Основы стандартизации	1-2	2		4				5		Блиц-опрос, тестирование, реферат
2	Тема 2. Специфика стандартизации сферы услуг	3-4	2		6				5		Блиц-опрос, тестирование, реферат
2	Тема 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации	5-6	2		6				5		Блиц-опрос, тестирование, реферат
2	Тема 4. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства	7-8	2		6				5		Блиц-опрос, тестирование, реферат
2	Тема 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ	9-12	4		6				5		Блиц-опрос, тестирование, реферат
2	Тема 6. Управление качеством услуг сфере услуг	13-17	5		6				5		Блиц-опрос, тестирование, реферат
2	Промежуточная аттестация						0,35	26,65			экзамен в устной форме
	ИТОГО:		17		34		0.35	26.65	30		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоёмкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
2	тема 1. Основы стандартизации	1		1				14	
2	Тема 2. Специфика стандартизации сферы услуг	1		1				14	
2	Тема 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации	1		1				14	
2	Тема 4. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства	1		1				15	
2	Тема 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ	1		1				15	
2	Тема 6. Управление качеством услуг сфере услуг	1		1				15	
2	Промежуточная аттестация					0,35	8,65		
	ИТОГО:	6		6		0.35	8.65	87	

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	тема 1. Основы стандартизации	2	1		Сущность стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации. Методы стандартизации как науки. История становления и развития стандартизации в России	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;	Знать: структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности; категории и основные виды стандартов России, основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России. Уметь: анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства, применять различные виды стандартов на практике, проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства. Владеть : основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства, знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства, спецификой стандартизации и сертификации в гостиничной	, Слайд-лекция, Проблемное обучение, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Тема 2. Специфика стандартизации сферы услуг	2	1		Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг.	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;	деятельности. Знать: структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности; категории и основные виды стандартов России, основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России. Уметь: анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства, применять различные виды стандартов на практике, проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства. Владеть : основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства, знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства, спецификой стандартизации и сертификации в гостиничной деятельности.	, Лекция-беседа, Слайд-лекция, Проблемное обучение
2	Тема 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации	2	1		Основные понятия, цели и принципы сертификации. Задачи, принципы сертификации. История развития сертификации. Обязательная и добровольная	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;	Знать: структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности; категории	, Лекция-беседа, Дискуссия, Проблемное обучение

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					сертификации.		и основные виды стандартов России, основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России. Уметь: анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства, применять различные виды стандартов на практике, проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства. Владеть : основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства, знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства, спецификой стандартизации и сертификации в гостиничной деятельности.	
2	Тема 4. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства	2	1		Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг.	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;	Знать: структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности; категории и основные виды стандартов России, основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России. Уметь: анализировать	, Лекции-визуализации, Дискуссия, Проблемное обучение

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							законодательство, регулирующие процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства, применять различные виды стандартов на практике, проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства. Владеть : основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства, знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства, спецификой стандартизации и сертификации в гостиничной деятельности.	
2	Тема 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ	4	1		Понятие, сущность качества услуг и работ. Особенности контроля качества услуг. Количественные и качественные параметры оценки качества услуг.	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;	Знать: структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности; категории и основные виды стандартов России, основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России. Уметь: анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства, применять различные виды стандартов на практике, проводить	, Слайд-лекция, Дискуссия, Проблемное обучение

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства. Владеть : основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства, знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства, спецификой стандартизации и сертификации в гостиничной деятельности.	
2	Тема 6. Управление качеством услуг сфере услуг	5	1		Принципы управления качеством. Содержание управления качеством услуг в сфере гостеприимства.	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;	Знать: структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности; категории и основные виды стандартов России, основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России. Уметь: анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства, применять различные виды стандартов на практике, проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства. Владеть : основными действующими национальными стандартами в сфере гостеприимства,	, Слайд-лекция, Дискуссия, Проблемное обучение

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							знаниями организации и обеспечения контроля качества сферы гостеприимства, спецификой стандартизации и сертификации в гостиничной деятельности.	
	ИТОГО:	17	6					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
2	тема 1. Основы стандартизации	Порядок разработки государственных стандартов. Информация о нормативных документах по стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.	4	1	
2	Тема 2. Специфика стандартизации сферы услуг	Профессиональные стандарты обслуживания в сфере услуг. Гостиничные услуги, их стандартизация. Системы классификации гостиниц в мире. Российская система классификации гостиниц. Виды услуг, оказываемые населению.	6	1	
2	Тема 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации	Схемы сертификации услуг. Основные этапы проведения сертификации услуг. Специфика фонда нормативных документов на услуги. Стандарт на модель обеспечения качества услуг. Основные проблемы стандартизации услуг.	6	1	
2	Тема 4. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства	Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Показатели, подтверждаемые при сертификации.	6	1	
2	Тема 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ	Методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные) и количественные показатели). Методы контроля качества услуг. Организация контроля качества услуг. Внешний аудит. Оценка качества услуг гостями отеля.	6	1	
2	Тема 6. Управление качеством услуг сфере услуг	Процесс управления качеством услуг на предприятиях сервиса. Проблемы управления качеством услуг в гостиничном бизнесе и пути их решения. Проблемы подготовки профессиональных кадров для предприятий сферы гостеприимства. Совершенствование уровня сервиса как условие обеспечения качества услуг предприятий туристской индустрии.	6	1	
	ИТОГО:		34	6	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
2	тема 1. Основы стандартизации	Написание реферата, составление плана-конспекта, подготовка презентаций	3 неделя	5	14	
2	Тема 2. Специфика стандартизации сферы услуг	Написание реферата, составление плана-конспекта, подготовка презентаций	5 неделя	5	14	
2	Тема 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации	Написание реферата, составление плана-конспекта, подготовка презентаций	7 неделя	5	14	
2	Тема 4. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства	Написание реферата, составление плана-конспекта, подготовка презентаций	9 неделя	5	15	
2	Тема 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ	Написание реферата, составление плана-конспекта, подготовка презентаций	13 неделя	5	15	
	Тема 6. Управление качеством услуг сфере услуг	Написание реферата, составление плана-конспекта, подготовка презентаций	16 неделя	5	15	
	ИТОГО:			30	87	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Учебным планом не предусмотрено

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
Учебное пособие по дисциплине "Стандартизация, сертификация и метрология" / М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО Майкоп. гос. технол. ун-т ; [сост.: С.К. Чич, З.Т. Тазова]. - Майкоп : Магарин О.Г., 2013. - 114 с. - Прил.: с. 108-113.	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0398E3

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 297 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=399454 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-014761-1. - ISBN 978-5-16-107265-3. - ISBN 978-5-8199-0860-0	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA D49
Боларев, Б.П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник / Б.П. Боларев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 365 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=370818 . - ISBN 978-5-16-016022-1. - ISBN 978-5-16-108401-4	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA D40
Пахомова, О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 135 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=367398 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-010354-9. - ISBN 978-5-16-102326-6	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA E79
Туризм : словарь / под ред. М.А. Морозова. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 300 с. - ЭБС Знаниум. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=391638 . - ISBN 978-5-16-014476-4. - ISBN 978-5-16-106990-5	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA D43
Герасимов, Б.Н. Управление качеством : учебное пособие / Герасимов Б.Н., Чуриков Ю.В. - Москва : Вузовский учебник, 2015. - 304 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=144190 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-9558-0198-8. - ISBN 978-5-16-004807-9	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+09A A75
Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - Москва : Дашков и К, 2021. - 176 с. - ЭБС IPR Books. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://www.iprbookshop.ru/102280.html . - ISBN 978-5-394-04230-0	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0AC E8D
Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Практиум : учебное пособие / М.А. Николаева, Л.В. Карташова, Т.П. Лебедева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 115 с. - (Высшее образование- Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=391696 . - ISBN 978-5-16-016472-4. - ISBN 978-5-16-109981-0	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA D3F

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа



инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон			
2	2		Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания			
2	2		Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности			
1	1		Документационное обеспечение гостиничной деятельности
12	12		Организация гостиничного дела
2	2		Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства
3	4		Имиджелогия
4	4		Сервисная практика
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
6	8		Франчайзинг в гостеприимстве
6	8		Международные гостиничные сети
8	9		Основы делового этикета в индустрии гостеприимства
ПКУВ-4.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы			
1	1		Документационное обеспечение гостиничной деятельности
2	2		Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства
8	9		Основы делового этикета в индустрии гостеприимства
12	12		Организация гостиничного дела
12	12		Модуль получения квалификации "Горничная"
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
234	34		Модуль получения квалификации "Администратор гостиницы (дома отдыха)"



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
34	34		Технологии гостиничной деятельности
4	4		Квалификационный экзамен по модулю "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
6	8		Франчайзинг в гостеприимстве
6	8		Международные гостиничные сети
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
3	4		Имиджология
ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности			
2	2		Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства
12	12		Организация гостиничного дела
8	9		Основы делового этикета в индустрии гостеприимства
2	2		Ознакомительная практика
8	9		Преддипломная практика
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
6	8		Международные гостиничные сети
6	8		Франчайзинг в гостеприимстве
1	1		Документационное обеспечение гостиничной деятельности

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон					
Знать: основные понятия в области качества; формы и методы оценки и повышения качества процессов в гостиничном деле; способы оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, реферат, экзамен



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
мнения потребителей и заинтересованны х сторон.					
Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованны х сторон.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованны х сторон.	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания					
Знать: способы оценки обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, реферат, экзамен
Уметь: обеспечить требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства и общественного питания.					
ПКУВ-4: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса					
ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности					
Знать: правила, этапы и особенности разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, реферат, экзамен
Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса					
ПКУВ-4.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы					
Знать: технологию внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, реферат, экзамен
Уметь: осуществлять внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
профессионально й сферы.					
Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса					
ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности					
Знать: этапы и особенности подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, реферат, экзамен
Уметь: организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
избранной сферы деятельности.					

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания для проведения контроля знаний по дисциплине

1. Продолжите определение: средство размещения - это....:

- 1) помещение для проживания,
- 2) объект туристской индустрии, включающий в себя здание/здания/часть здания/строения/сооружения, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов,
- 3) здание, в котором расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для временного размещения и временного проживания туристов,
- 4) любой объект, способный разместить туристов для проживания.

2. Определите количество номеров в малых отелях

- 1) свыше 200 номеров,
- 2) от 51 до 200 номеров,
- 3) от 16 до 50 номеров,
- г) от 5 до 15 номеров.

3. К какой группе средств размещения относятся апартаменты?

- 1) коллективные,
- 2) гостиницы,
- 3) индивидуальные,
- 4) апартаментами называются номера, а не средства размещения.

4. Что является основой обслуживания в сетевых гостиницах?

- 1) большое количество гостиниц одной сети в одной стране,
- 2) большое количество гостиниц одной сети в разных странах мира,
- 3) стандартизированный продукт,
- 4) единая целевая аудитория.



5. Продолжите определение: гостиничные услуги - это...

- 1) комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем,
- 2) результат деятельности гостиничного предприятия по обслуживанию гостя (клиента),
- 3) ответы 1 и 2 - верные,
- 4) результат непосредственного взаимодействия гостиницы и гостя (клиента).

6. Какие услуги относятся к основным во всех средствах размещения? (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) вызов скорой помощи, других специальных служб и пользование медицинской аптечкой,
- 2) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении,
- 3) побудка к определенному времени,
- 4) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

7. Какие услуги гостиница эконом-класса должна оказывать бесплатно (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) вызов скорой помощи, других специальных служб и пользование медицинской аптечкой,
- 2) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении,
- 3) побудка к определенному времени,
- 4) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

8. Выберите категории гостиничных номеров для пятизвездочного отеля (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) сюит,
- 2) полулюкс,
- 3) стадия,
- 4) стандартный 3 категории.

9. Дайте понятие обслуживанию

- 1) работа гостиницы,
- 2) деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг,
- 3) деятельность служб гостиницы или иного средства размещения,
- 4) работа линейного персонала.



10. Дайте понятие ассортименту гостиничных услуг

- 1) это разновидности гостиничных услуг,
- 2) этот термин не применим к гостиничным услугам,
- 3) это набор (совокупность) услуг, предлагаемых гостиницей,
- 4) это описание гостиничных номеров.

11. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) зависит от вкуса потребителя,
- 4) зависит от вида услуги.

12. Тождественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
- 4) да, при условии качественного обслуживания.

13. Дайте определение требованию к качеству услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя,
- 4) все определения верные.

14. Дайте понятие показателю качества услуги

- 1) показатель качества услуги количественно характеризует возможность услуги удовлетворить те или иные потребности,
- 2) это оценка со стороны потребителя,
- 3) это качественная характеристика,
- 4) все определения верные.

15. Относится ли к показателям качества услуги профессиональная подготовка персонала?

- 1) да,
- 2) нет,



3) да, в зависимости от должности персонала,

4) да, в зависимости от категории гостиницы.

16. Назовите показатель, относящийся к группе «показатели применения и совместимости услуг» в бизнес-отеле

1) возможность оказания оздоровительных услуг,

2) возможность оказания услуг для проведения переговоров и акустика зала,

3) возможность оказания фитнес-услуг,

4) нет правильных ответов.

17. Дайте понятие показателям совместимости гостиничных услуг

1) пригодность гостиничной услуги к совместному, не вызывающему нежелательных взаимодействий использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований,

2) совместимость с показателями безопасности в гостинице,

3) такого показателя нет,

4) количество дополнительных услуг и совместимость их между собой.

18. К какой группе показателей качества относятся санитарно-эпидемиологические условия обслуживания в гостинице?

1) материально-техническая база предприятия,

2) показатели качества предприятия,

3) показатели назначения,

4) показатели совместимости.

19. Может ли гость разместиться в гостинице вместе со своей собакой?

1) нет, это запрещено санитарными правилами,

2) да, если гостиница оказывает такую услугу и гость соблюдает установленные правила проживания,

3) да, при наличии намордника у собаки,

4) да, при наличии справки.

20. Является ли показателем качества гостиничных услуг «возможность получения гостем дополнительных услуг»?

1) нет,

2) да,

3) да, при наличии соответствующей инфраструктуры в гостинице,

4) да, при наличии дополнительных площадей в гостинице.



21. Является ли месторасположение гостиницы показателем качества?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от требований гостя,
- 4) зависит от требований нормативно-правовых документов

22. Должны ли гостиницы оборудовать места для курения?

- 1) нет, курение в гостиницах запрещено,
- 2) да,
- 3) да, при наличии распорядительного документа о разрешении курения в гостинице,
- 4) нет, так как курение допустимо в санузлах.

23. В каком случае в гостинице должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 50 человек.

24. Продолжите определение: техническое регулирование - это

- 1) деятельность по разработке стандартов,
- 2) процедура подтверждения соответствия качества товаров,
- 3) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия,
- 4) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения рекомендуемых требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

25. Назовите цели технического регулирования

- 1) ликвидация препятствий в виде необоснованных административных барьеров для развития бизнеса,
- 2) снятие ограничений для технического прогресса и нововведений,
- 3) стимулирование предпринимательской инициативы,



4) все ответы верные.

26. Какие документы содержат обязательные требования к качеству товаров?

- 1) стандарты,
- 2) технические условия,
- 3) технические регламенты,
- 4) сертификаты.

27. Какие требования устанавливают технические регламенты?

- 1) минимально необходимые требования,
- 2) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность,
- 3) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность, электромагнитную совместимость в части безопасности работы приборов и оборудования,
- 4) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность, электромагнитную совместимость в части безопасности работы приборов и оборудования и единство измерений.

28. Можно ли использовать международные стандарты при разработке проектов технических регламентов?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) да, за исключением случаев, если международные стандарты не эффективны или не соответствуют установленным целям, в том числе вследствие климатических и географических особенностей Российской Федерации, технических и (или) технологических особенностей,
- 4) зависит от объекта технической регламентации.

29. Можно ли использовать национальные стандарты РФ при разработке проектов технических регламентов?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от органа по стандартизации,
- 4) зависит от объекта технической регламентации.

30. Применяются ли технические регламенты в гостиничной сфере?

- 1) да, для сферы услуг разработаны и введены в действие специальные технические регламенты,
- 2) да, отдельные аспекты гостиничной сферы регулируются общими техническими регламентами,



3) нет

4) да, для гостиниц премиум-класса.

Примерные темы рефератов (докладов и эссе) по дисциплине

Обучающиеся могут подготовить работу по предложенной ими теме, предварительно согласовав ее с преподавателем. Все результаты работы необходимо представить в форме презентации.

1. Цель стандартизации в сфере гостеприимства.
2. Задачи стандартизации средств размещения.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Межгосударственная система стандартизации.
8. Средства размещения: классификация, виды, характеристики.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
12. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества услуг в сфере гостеприимства и процессов обслуживания.

Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине

1. Сущность стандартизации.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Цели, принципы и функции стандартизации.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.



10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. Методы стандартизации как науки.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. История становления и развития стандартизации в России.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».

20. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
21. Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг.
22. Основные понятия, цели и принципы сертификации.
23. Задачи, принципы сертификации.
24. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
25. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию.
26. Проектирование туристских услуг.
27. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг.
28. Понятие, сущность качества услуг и работ.
29. Особенности контроля качества услуг.
30. Количественные и качественные параметры оценки качества услуг.
31. Принципы управления качеством.
32. Содержание управления качеством услуг в сфере гостеприимства.
33. История развития сертификации.
34. Обязательная и добровольная сертификации.
35. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации.
36. Виды документов по стандартизации в сфере гостеприимства.
37. Гостиничные услуги, их стандартизация.
38. Системы классификации гостиниц в мире.
39. Российская система классификации гостиниц.
40. Показатели безопасности в номенклатуре показателей качества гостиничных услуг.



7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.
- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропусти»).



– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата (доклада, эссе)

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

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата (доклада, эссе):

Отметка «отлично» 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 объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - 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, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - 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.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена:	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«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.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Учебное пособие по дисциплине "Стандартизация, сертификация и метрология" / М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО Майкоп. гос. технол. ун-т ; [сост.: С.К. Чич, З.Т. Тазова]. - Майкоп : Магарин О.Г., 2013. - 114 с. - Прил.: с. 108-113.	http://lib.mkggtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0398E3
Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 297 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=399454 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-014761-1. - ISBN 978-5-16-107265-3. - ISBN 978-5-8199-0860-0	http://lib.mkggtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA D49
Боларев, Б.П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник / Б.П. Боларев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 365 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=370818 . - ISBN 978-5-16-016022-1. - ISBN 978-5-16-108401-4	http://lib.mkggtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA D40
Пахомова, О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 135 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=367398 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-010354-9. - ISBN 978-5-16-102326-6	http://lib.mkggtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA E79

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Туризм : словарь / под ред. М.А. Морозова. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 300 с. - ЭБС Знаниум. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=391638 . - ISBN 978-5-16-014476-4. - ISBN 978-5-16-106990-5	http://lib.mkggtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA D43
Герасимов, Б.Н. Управление качеством : учебное пособие / Герасимов Б.Н., Чуриков Ю.В. - Москва : Вузовский учебник, 2015. - 304 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=144190 . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-9558-0198-8. - ISBN 978-5-16-004807-9	http://lib.mkggtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+09A A75
Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - Москва : Дашков и К, 2021. - 176 с. - ЭБС IPR Books. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://www.iprbookshop.ru/102280.html . - ISBN 978-5-394-04230-0	http://lib.mkggtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0AC E8D
Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Практиум : учебное пособие / М.А. Николаева, Л.В. Карташова, Т.П. Лебедева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 115 с. - (Высшее образование- Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=391696 . - ISBN 978-5-16-016472-4. - ISBN 978-5-16-109981-0	http://lib.mkggtu.ru:8004/catalog/fo12?SHOW_ONE_BOOK+0BA D3F

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»



Znaniium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". – Москва, 2011 - - URL: <http://znaniium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. <http://znaniium.com/catalog/> IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания "Ай Пи Ар Медиа". – Саратов, 2010 - . - URL: <http://www.iprbookshop.ru/586.html> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. <http://www.iprbookshop.ru/586.html> Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: <https://нэб.рф/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. <https://нэб.рф/> Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003. - URL: <http://diss.rsl.ru/?lang=ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: <http://nlr.ru/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. "... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации – служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени." (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) <http://diss.rsl.ru/> eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . - URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2014. - . - URL: <https://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. <https://cyberleninka.ru/> В рамках



Государственного контракта №07.551.11.4002 консорциум НЭИКОН предоставил читателям ФГБОУ ВО «МГТУ» доступ к архивам научных журналов зарубежных издательств. Доступ открыт со всех компьютеров университетской сети. <http://www.neicon.ru/> Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. [/index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya](http://index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya)

Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. – Санкт-Петербург, 2007. - . - URL: <http://www.hotelexecutive.ru/> - Текст: электронный. Искусство гостеприимства.. Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей. Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал. PROHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. – 2005. - URL: <https://prohotel.ru/>. - Текст: электронный. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОТЕЛЬ) - торговая марка, принадлежащая ООО "Северо-Западные Компании"

<http://www.hotelexecutive.ru/> ProHotelia : гостиничный бизнес on-line : сайт / Powered by ProHotelia. – [б.м.], 2009. - . - URL: <http://prohotelia.com/novosti/>. - Текст: электронный. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий. <http://prohotelia.com/about/> Russia.travel : национальный туристический портал : сайт / Министерство экономического развития РФ, Федеральное агентство по туризму. – [Москва], 2017. - . - URL: <https://russia.travel/info/about/>. - Текст: электронный. Russia.travel - информационно-познавательный проект, посвященный путешествиям по России. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий, происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент. <http://russia.travel/info/about/> HotLine.travel : спорт, здоровье и красота : онлайн-журнал о жизни в туризме / Медиахолдинг Банко. – [Москва], 2011. - . - URL: <https://www.tourdom.ru/hotline/>. - Текст: электронный. Портал открыт в 2011 году и ежедневно привлекает 5–6 тысяч уникальных пользователей, заинтересованных в получении аналитической информации о трендах и событиях в турбизнесе. Разделы сайта: Авиаперевозка и транспорт; Обзоры и аналитика; Визы и посольства; Лицензирование и страхование; Стратегии компаний; Проекты; Законотворчество; Банкротства; Турпродукты; Техника продаж и многие другие. <http://www.hotline.travel/about/> Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). – Пинск, 2014 - . - URL: <http://ojs.polessu.by/TG/index>. - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. <http://ojs.polessu.by/TG/about> Сервис plus : научный журнал : сайт / Российский государственный университет туризма и сервиса. – Черкизово (Московская область), 2007. - URL: <http://philosoph.ru/polnotekstovyi-arkhiv>. - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. Научное издание по актуальным проблемам теории и методологии сервиса. Публикуются работы в сфере гуманитарных наук, затрагивающих проблемы туризма и сервиса. Журнал рассчитан на широкий круг читателей, интересующихся опытом междотраслевых исследований. Входит в Перечень ВАК. <http://philosoph.ru/polnotekstovyi-arkhiv> AUP.RU Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] – 1999 – 2021. - URL: <http://www.aup.ru> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. Административно-Управленческий Портал представляет собой информационно-методический интернет-ресурс по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии. Данный бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой



литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий. <http://www.aup.ru>

Всемирная туристская организация (UNWTO). – Мадрид, 2021. – URL: www.unwto.org – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <https://www.unwto.org/> Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) / WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. – Лондон, 2021. – URL: www.wttc.org – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <https://wttc.org/> РАМУ – Российская ассоциация маркетинга – Москва, 2001-2021. – URL: <https://www.ramu.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <https://www.ramu.ru/> Федеральное агентство по туризму / RUSSIA.TRAVEL НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ – Москва, 2009-2021. – URL: <https://tourism.gov.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <https://tourism.gov.ru/> Федеральный перечень туристских объектов – Москва, 2021. – URL: <https://классификация-туризм.рф/> Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <https://классификация-туризм.рф/> Всероссийская организация качества (ВОК) / официальный портал – Москва, 2001-2021. – URL: <https://mirq.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <https://mirq.ru/> Рекламно-информационное агентство СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО – Москва, 2000-2021. – URL: <http://ria-stk.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <http://ria-stk.ru/> Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС) – Москва, 2001-2021. – URL: <http://www.vniis.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <http://www.vniis.ru/> Сертификационный центр «Рос-тест» – Санкт-Петербург, 2007-2021. – URL: <http://ros-test.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <http://ros-test.ru/> Объединение независимых консалтинговых и сертифицирующих компаний / Объединённый проект ИСО-Центр – Москва, 2007-2021. – URL: <http://www.iso-centr.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <http://www.iso-centr.ru/> Ассоциация «Турпомощь» – Москва, 2013—2021. – URL: <https://tourpom.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. Ассоциация ТУРПОМОЩЬ – объединение туроператоров в сфере выездного туризма. Основной задачей Ассоциации является оказание экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора, а с января 2017г., в связи с вступлением в силу Федерального закона № 49-ФЗ от 02.03.2016г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» наделяется дополнительным функционалом в части формирования фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма, а также размещения сведений о турагентах на портале Ассоциации. <https://tourpom.ru/> Комитет Республики Адыгея по туризму и курортам – Майкоп, 2000-2021. – URL: <http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/> Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – URL: <http://government.ru/> – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. <http://government.ru/> КонсультантПлюс : справочно правовая система: [сайт]. – Москва, 1997. - 2021. – URL: <http://www.consultant.ru/about/>. – Режим доступа: с компьютеров университета (локальная версия). – Текст: электронный. Масштабные некоммерческие проекты КонсультантПлюс разработаны в помощь бухгалтерам и финансовым специалистам, юристам, студентам юридических и экономических специальностей. <http://www.consultant.ru/about/> DOAJ (Directory of Open Access Journals) : каталог журналов открытого доступа : [сайт] / Лундский университет (Швеция). – Лунд, 2003. - . – URL: <https://www.doaj.org/>. - Текст: электронный. Каталог содержит полнотекстовые журналы из всех областей знаний, включая: право, политические и социальные науки, бизнес и экономику, историю. Журналы представлены более чем на 10 языках. Отдельные издания требуют свободной регистрации. Просмотр журналов по названиям и по рубрикам, постатейный поиск. Полные тексты статей в формате PDF и HTML. <http://www.doaj.org/>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Учебно-методические материалы к лекциям для обучающихся по освоению дисциплины

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
Тема 1. Основы стандартизации. Сущность стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации. Методы стандартизации как науки. История становления и развития стандартизации в России.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации

				избранной сферы деятельности ПКУВ-4.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
Тема 2. Специфика стандартизации сферы услуг. Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и

международными
стандартами,
качество процессов
оказания услуг в
сфере
гостеприимства
общественного
питания

ПКУВ-4.1

Разрабатывает

внутренние
стандарты и
регламенты
процессов
обслуживания на
уровне
подразделения
организации
избранной сферы
деятельности

ПКУВ-4.2

Обеспечивает

внедрение
разработанных
стандартов и
регламентов в
практическую
деятельность
организации
избранной
профессиональной
сферы

ПКУВ-4.3

Организует работу
по подготовке и
прохождению
процедуры
соответствия
действующим
отраслевым
стандартам и
системам
сертификации на
уровне
департаментов
(служб, отделов)
организации
избранной сферы

				деятельности
Тема 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации. Основные понятия, цели и принципы сертификации. Задачи, принципы сертификации. История развития сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности ПКУВ-4.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы

				ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
Тема 4. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения

				организации избранной сферы деятельности ПКУВ-4.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
Тема 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ. Понятие, сущность качества услуг и работ. Особенности контроля качества услуг. Количественные и качественные параметры оценки качества услуг.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными

			стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности ПКУВ-4.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
--	--	--	---

Тема 6. Управление качеством услуг в сфере гостеприимства. Принципы управления качеством. Содержание управления качеством услуг в сфере гостеприимства.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства общественного питания ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности ПКУВ-4.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
--	---	---	---	--

				ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
--	--	--	--	---

Учебно-методические материалы к семинарским занятиям дисциплины

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5
Семинар 1. Основы стандартизации. Порядок разработки государственных стандартов. Информация о нормативных документах по стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.	беседа, проверка знаний, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн	формирование, контроль и коррекция знаний	Учебники, учебные пособия тестовый материал	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ПКУВ-4.1 ПКУВ-4.2 ПКУВ-4.3
Семинар 2. Специфика стандартизации сферы услуг.	Репродуктивн. метод, проблемное	систематизация,	Учебники, учебные пособия	ОПК-3.1

Профессиональные стандарты обслуживания в сфере услуг. Гостиничные услуги, их стандартизация. Системы классификации гостиниц в мире. Российская система классификации гостиниц. Виды услуг, оказываемые населению. Практические задания по теме.	изложение, объяснительно-иллюстративн.	контроль и коррекция знаний	тестовый материал	ОПК-3.2 ПКУВ-4.1 ПКУВ-4.2 ПКУВ-4.3
Семинар 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации. Основные понятия, цели и принципы сертификации. Задачи, принципы сертификации. История развития сертификации. Обязательная и добровольная сертификации. Практические занятия по теме (тесты и задачи).	беседа, проверка знаний, проблемное изложение	формирование, контроль и коррекция знаний	Учебники, учебные пособия тестовый материал	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ПКУВ-4.1 ПКУВ-4.2 ПКУВ-4.3
Семинар 4. Система добровольной сертификации услуг в сфере гостеприимства. Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Показатели, подтверждаемые при сертификации. Практические занятия (тесты, задачи, упражнения).	репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.	формирование, контроль и коррекция знаний	Учебники, учебные пособия тестовый материал	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ПКУВ-4.1 ПКУВ-4.2 ПКУВ-4.3
Семинар 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ. Методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные) и количественные показатели). Методы контроля качества услуг. Организация контроля качества услуг. Внешний аудит. Оценка качества услуг гостями отеля.	репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.	формирование, контроль и коррекция знаний	Учебники, учебные пособия тестовый материал	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ПКУВ-4.1 ПКУВ-4.2 ПКУВ-4.3
Семинар 6. Управление качеством услуг в сфере гостеприимства.	беседа, репродуктивн.	систематизация	Учебники, учебные пособия	ОПК-3.1

Процесс управления качеством услуг на предприятиях сервиса. Проблемы управления качеством услуг в гостиничном бизнесе и пути их решения. Проблемы подготовки профессиональных кадров для предприятий сферы гостеприимства. Совершенствование уровня сервиса как условие обеспечения качества услуг предприятий туристской индустрии.	метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн	контроль и коррекция знаний	тестовый материал	ОПК-3.2 ПКУВ-4.1 ПКУВ-4.2 ПКУВ-4.3
Практические задания.				

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
7-Zip Свободная лицензия
Adobe Reader DC Свободная лицензия
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Microsoft .NET Framework 4.7 Свободная лицензия
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Wireshark Свободная лицензия
Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. – Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. – Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Является распространяемым образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданиям, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003. – URL: http://diss.rsl.ru/?lang=ru . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ.РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. – Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации – служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rmb-today) http://diss.rsl.ru/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная



Название
библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
В рамках Государственного контракта №07.551.11.4002 консорциум НЭИКОН предоставил читателям ФГБОУ ВО «МГТУ» доступ к архивам научных журналов зарубежных издательств. Доступ открыт со всех компьютеров университетской сети. http://www.neicon.ru/
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. – Санкт-Петербург, 2007. - . - URL: http://www.hotelexecutive.ru/ - Текст: электронный. Искусство гостеприимства.. Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей. Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал. PROHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. – 2005. - URL: https://prohotel.ru/ . - Текст: электронный. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОтель) - торговая марка, принадлежащая ООО 'Северо-Западные Компании' http://www.hotelexecutive.ru/
ProHotelia : гостиничный бизнес on-line : сайт / Powered by ProHotelia. – [б.м.], 2009. - . - URL: http://prohotelia.com/novosti/ . - Текст: электронный. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отелями и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий. http://prohotelia.com/about/
Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). – Пинск, 2014 - . - URL: http://ojs.polessu.by/TG/index . - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. http://ojs.polessu.by/TG/about
Russia.travel : национальный туристический портал : сайт / Министерство экономического развития РФ, Федеральное агентство по туризму. – [Москва], 2017. - . - URL: https://russia.travel/info/about/ . - Текст: электронный. Russia.travel - информационно-познавательный проект, посвященный путешествиям по России. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий, происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент. http://russia.travel/info/about/
AUP.RU Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] – 1999 – 2021. – URL: http://www.aup.ru – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. Административно-Управленческий Портал представляет собой информационно-методический интернет-ресурс по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии. Данный бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий. http://www.aup.ru
Всемирная туристская организация (UNWTO). – Мадрид, 2021. – URL: www.unwto.org – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://www.unwto.org/
Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) / WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. – Лондон, 2021. – URL: www.wttc.org – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://wttc.org/
РАМУ – Российская ассоциация маркетинга – Москва, 2001-2021. – URL: https://www.ramu.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://www.ramu.ru/
Федеральное агентство по туризму / RUSSIA.TRAVEL НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ – Москва, 2009-2021. – URL: https://tourism.gov.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://tourism.gov.ru/
Федеральный перечень туристских объектов – Москва, 2021. – URL: https://классификация-туризм.рф/ Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://классификация-туризм.рф/
RATANews - Ежедневная электронная газета / Самые достоверные новости турбизнеса – 2003-2021. – URL: www.ratanews.ru – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://ratanews.ru/
Всероссийская организация качества (ВОК) / официальный портал – Москва, 2001-2021. – URL: https://mirq.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://mirq.ru/
Рекламно-информационное агентство СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО – Москва, 2000-2021. – URL: http://ria-stk.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://ria-stk.ru/
Quality Digest (QD) – Чико, 2021. – URL: http://www.qualitydigest.com/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. Quality Digest (Качественный дайджест) (QD) - это онлайн-источник новостей и информации, принадлежащий QCI International, который охватывает множество тем управления качеством, включая стандарты, соответствия, метрологию, Шесть Сигм, решение проблем, участие сотрудников, обслуживание клиентов и lean. Первоначально это был ежемесячный печатный журнал, но в 2009 году он прекратил печататься в пользу онлайн-платформ. http://www.qualitydigest.com/
Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС) – Москва, 2001-2021. – URL: http://www.vniis.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.vniis.ru/
Сертификационный центр «Рос-тест» – Санкт-Петербург, 2007-2021. – URL: http://ros-test.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://ros-test.ru/
Объединение независимых консалтинговых и сертифицирующих компаний / Объединённый проект ИСО-Центр – Москва, 2007-2021. – URL: http://www.iso-centr.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.iso-centr.ru/



Название
Все о туризме - туристическая библиотека – 2002-2021. – URL: https://tourlib.net/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://tourlib.net/
Российский союз туриндустрии – Москва, 1993-2021. – URL: http://www.rostourunion.ru – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.rostourunion.ru
Комитет Республики Адыгея по туризму и курортам – Майкоп, 2000-2021. – URL: http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/
КонсультантПлюс : справочно правовая система: [сайт]. – Москва, 1997. – 2021. – URL: http://www.consultant.ru/about/ . – Режим доступа: с компьютеров университета (локальная версия). – Текст: электронный. Масштабные некоммерческие проекты КонсультантПлюс разработаны в помощь бухгалтерам и финансовым специалистам, юристам, студентам юридических и экономических специальностей. http://www.consultant.ru/about/
Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – URL: http://government.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://government.ru/
HotLine.travel : спорт, здоровье и красота : онлайн-журнал о жизни в туризме / Медиахолдинг Банко. – [Москва], 2011. – . – URL: https://www.tourdom.ru/hotline/ . – Текст: электронный. Портал открыт в 2011 году и ежедневно привлекает 5–6 тысяч уникальных пользователей, заинтересованных в получении аналитической информации о трендах и событиях в туризме. Разделы сайта: Авиаперевозка и транспорт; Обзоры и аналитика; Визы и посольства; Лицензирование и страхование; Стратегии компаний; Проекты; Законотворчество; Банкротства; Турпродукты; Техника продаж и многие другие. http://www.hotline.travel/about/
Сервис plus : научный журнал : сайт / Российский государственный университет туризма и сервиса. – Черкизово (Московская область), 2007. – URL: http://philosoph.ru/polnotekstovyi-arkhiv . – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный. Научное издание по актуальным проблемам теории и методологии сервиса. Публикуются работы в сфере гуманитарных наук, затрагивающих проблемы туризма и сервиса. Журнал рассчитан на широкий круг читателей, интересующихся опытом межотраслевых исследований. Входит в Перечень ВАК. http://philosoph.ru/polnotekstovyi-arkhiv
Некоммерческое партнерство Гильдия Маркетологов / Социальная сеть профессиональных контактов – Москва, 2001-2021. – URL: http://www.marketologi.ru – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.marketologi.ru
Ассоциация «Турпомощь» – Москва, 2013—2021. – URL: https://tourpom.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. Ассоциация ТУРПОМОЩЬ – объединение туроператоров в сфере выездного туризма. Основной задачей Ассоциации является оказание экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора, а с января 2017г., в связи с вступлением в силу Федерального закона № 49-ФЗ от 02.03.2016г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» наделяется дополнительным функционалом в части формирования фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма, а также размещения сведений о турагентах на портале Ассоциации. https://tourpom.ru/

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название
Znaniy.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. – Москва, 2011 – . – URL: http://znaniy.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znaniy.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. – Саратов, 2010 - . – URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003. – URL: http://diss.rsl.ru/?lang=ru . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА



Название
(РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации – служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) http://diss.rsl.ru/
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
В рамках Государственного контракта №07.551.11.4002 консорциум НЭИКОН предоставил читателям ФГБОУ ВО «МГТУ» доступ к архивам научных журналов зарубежных издательств. Доступ открыт со всех компьютеров университетской сети. http://www.neicon.ru/
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. - Санкт-Петербург, 2007. - . - URL: http://www.hotelexecutive.ru/ - Текст: электронный. Искусство гостеприимства.. Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей. Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал. PROHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. - 2005. - URL: https://prohotel.ru/ . - Текст: электронный. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОтель) - торговая марка, принадлежащая ООО 'Северо-Западные Компании' http://www.hotelexecutive.ru/
ProHotelia : гостиничный бизнес on-line : сайт / Powered by ProHotelia. - [б.м.], 2009. - . - URL: http://prohotelia.com/novosti/ . - Текст: электронный. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий. http://prohotelia.com/about/
Russia.travel : национальный туристический портал : сайт / Министерство экономического развития РФ, Федеральное агентство по туризму. - [Москва], 2017. - . - URL: https://russia.travel/info/about/ . - Текст: электронный. Russia.travel - информационно-познавательный проект, посвященный путешествиям по России. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий, происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент. http://russia.travel/info/about/
HotLine.travel : спорт, здоровье и красота : онлайн-журнал о жизни в туризме / Медиахолдинг Банко. - [Москва], 2011. - . - URL: https://www.tourdom.ru/hotline/ . - Текст: электронный. Портал открыт в 2011 году и ежедневно привлекает 5–6 тысяч уникальных пользователей, заинтересованных в получении аналитической информации о трендах и событиях в турбизнесе. Разделы сайта: Авиаперевозка и транспорт; Обзоры и аналитика; Визы и посольства; Лицензирование и страхование; Стратегии компаний; Проекты; Законотворчество; Банкротства; Турпродукты; Техника продаж и многие другие. http://www.hotline.travel/about/
Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). - Пинск, 2014 - . - URL: http://ojs.polessu.by/TG/index . - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. http://ojs.polessu.by/TG/about
Сервис plus : научный журнал : сайт / Российский государственный университет туризма и сервиса. - Черкизово (Московская область), 2007. - URL: http://philosoph.ru/polnotekstovyi-arkhiv . - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. Научное издание по актуальным проблемам теории и методологии сервиса. Публикуются работы в сфере гуманитарных наук, затрагивающих проблемы туризма и сервиса. Журнал рассчитан на широкий круг читателей, интересующихся опытом межатраслевых исследований. Входит в Перечень ВАК. http://philosoph.ru/polnotekstovyi-arkhiv
AUP.RU Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] – 1999 – 2021. - URL: http://www.aup.ru - Режим доступа: свободный. Текст: электронный. Административно-Управленческий Портал представляет собой информационно-методический интернет-ресурс по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии. Данный бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий. http://www.aup.ru
Всемирная туристская организация (UNWTO). - Мадрид, 2021. - URL: www.unwto.org - Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://www.unwto.org/
Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) / WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. - Лондон, 2021. - URL: www.wttc.org - Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://wttc.org/



Название
РАМУ – Российская ассоциация маркетинга – Москва, 2001-2021. – URL: https://www.ramu.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://www.ramu.ru/
Некоммерческое партнерство Гильдия Маркетологов / Социальная сеть профессиональных контактов – Москва, 2001-2021. – URL: http://www.marketologi.ru – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.marketologi.ru
Федеральное агентство по туризму / RUSSIA.TRAVEL НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ – Москва, 2009-2021. – URL: https://tourism.gov.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://tourism.gov.ru/
Федеральный перечень туристских объектов – Москва, 2021. – URL: https://классификация-туризм.рф/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://классификация-туризм.рф/
RATANews - Ежедневная электронная газета / Самые достоверные новости турбизнеса – 2003-2021. – URL: www.ratanews.ru – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://ratanews.ru/
Всероссийская организация качества (ВОК) / официальный портал – Москва, 2001-2021. – URL: https://mirq.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://mirq.ru/
Рекламно-информационное агентство СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО – Москва, 2000-2021. – URL: http://ria-stk.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://ria-stk.ru/
Quality Digest (QD) – Чико, 2021. – URL: http://www.qualitydigest.com/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. Quality Digest (Качественный дайджест) (QD) - это онлайн-источник новостей и информации, принадлежащий QCI International, который охватывает множество тем управления качеством, включая стандарты, соответствие, метрологию, Шесть Сигм, решение проблем, участие сотрудников, обслуживание клиентов и lean. Первоначально это был ежемесячный печатный журнал, но в 2009 году он прекратил печататься в пользу онлайн-платформ. http://www.qualitydigest.com/
Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС) – Москва, 2001-2021. – URL: http://www.vniis.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.vniis.ru/
Сертификационный центр «Рос-тест» – Санкт-Петербург, 2007-2021. – URL: http://ros-test.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://ros-test.ru/
Объединение независимых консалтинговых и сертифицирующих компаний / Объединённый проект ИСО-Центр – Москва, 2007-2021. – URL: http://www.iso-centr.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.iso-centr.ru/
Российский союз туриндустрии – Москва, 1993-2021. – URL: http://www.rostourunion.ru – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.rostourunion.ru
Ассоциация «Турпомощь» – Москва, 2013—2021. – URL: https://tourpom.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. Ассоциация ТУРПОМОЩЬ – объединение туроператоров в сфере выездного туризма. Основной задачей Ассоциации является оказание экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора, а с января 2017г., в связи с вступлением в силу Федерального закона № 49-ФЗ от 02.03.2016г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» наделяется дополнительным функционалом в части формирования фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма, а также размещения сведений о турагентах на портале Ассоциации. https://tourpom.ru/
Комитет Республики Адыгея по туризму и курортам – Майкоп, 2000-2021. – URL: http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/
Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – URL: http://government.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://government.ru/
КонсультантПлюс : справочно правовая система: [сайт]. – Москва, 1997. - 2021. – URL: http://www.consultant.ru/about/ . – Режим доступа: с компьютеров университета (локальная версия). – Текст: электронный. Масштабные некоммерческие проекты КонсультантПлюс разработаны в помощь бухгалтерам и финансовым специалистам, юристам, студентам юридических и экономических специальностей. http://www.consultant.ru/about/



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для хранения и профилактического обслуживания оборудования: информационно-технический отдел, г. Майкоп, ул. Первомайская, 191, каб.318	Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории	Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; Свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «Klitecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата.pdf «Adobereader».
Помещение для самостоятельной работы обучающихся: читальный зал МГТУ: ул. Первомайская, 191, 3 этаж	Компьютерное оснащение с выходом в интернет на 30 посадочных мест, оснащенные специализированной мебелью (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс)	Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; Свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «Klitecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата.pdf «Adobereader».
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ауд. 5-11, 5-16, 5-19, адрес: г. Майкоп ул. Жуковского, 30.	Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий на 20 посадочных мест, рабочее место преподавателя	Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; Свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «Klitecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата.pdf «Adobereader».
Аудитория для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ауд. 5-14, 5-21, 5-22, 5-23, адрес: г. Майкоп ул. Жуковского, 30	Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий на 20 посадочных мест, рабочее место преподавателя	Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; Свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «Klitecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата.pdf «Adobereader».

