

Частное образовательное учреждение высшего образования
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
СПЕЦИАЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

Утверждаю:

Ректор университета

В.С. Артамонов

« 23 » ноября 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Стандартизация и контроль качества в сфере услуг»

Направление подготовки (специальность)
27.03.01 Стандартизация и метрология

(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

Санкт-Петербург

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (высшего профессионального образования) направления подготовки (специальности) 27.03.01 Стандартизация и метрология.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании Ученого совета Санкт-Петербургского университета специальных материалов и технологий 17 ноября 2022 года, протокол № 2.

Рабочая программа дополнена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология» на заседании Ученого совета Санкт-Петербургского университета специальных материалов и технологий 19 октября 2023 года, протокол № 10.

Рабочая программа дополнена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология» на заседании Ученого совета Санкт-Петербургского университета специальных материалов и технологий 16 января 2024 года, протокол № 1.

1. Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование у обучающихся компетенций в области стандартизации и сертификации в сфере услуг, изучение государственного регулирования туристской отрасли (что особенно актуально для иногородних обучающихся, приехавших в Санкт-Петербург); формирование у обучающихся навыков применения основных положений государственной системы стандартизации, особенностей сертификации продукции, услуг и систем качества, способствующее выполнению целого ряда задач при осуществлении всех видов профессиональной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

- изучить особенности государственного контроля и надзора за соблюдением требований государственных стандартов;
- обучение теоретическим основам стандартизации, сертификации и контроля качества в сфере услуг;
- изучение системы стандартов в туристской и гостиничной деятельности;
- формирование навыков работы со стандартами в сфере гостиничного обслуживания;
- усвоение основных требований и порядка разработки стандартов и умение применять их на практике;
- овладение приемами работы с основными положениями государственной системы стандартизации;
- изучение основных законодательных документов по лицензированию;
- изучение правил проведения работ по сертификации продукции, услуг и систем качества.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Обучающиеся должны знать:

- нормативно-правовые документы в области туризма и гостиничного обслуживания;
- основные требования, предъявляемые к социально-культурным и туристским услугам;
- основные показатели качества гостиничных услуг;
- документы, предъявляемые при сертификации туристско-экскурсионных услуг;

уметь:

- анализировать законодательство Российской Федерации в области сертификации и применять основные методы оценки при сертификации услуг;
- применять схемы сертификации;
- обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг;
- выявлять показатели качества услуг;

владеть:

- навыками оценки качества при оказании процессов в гостиничном деле;
- способами применения положений закона о защите прав потребителей и др. законов, регламентирующих качество и безопасность услуг;
- навыками применения национальной системы управления качеством в туризме и в индустрии гостеприимства;
- навыками выбора нормативных документов при выполнении теоретических, расчетных и экспериментальных исследований.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

- способность создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (УК-8);
- способность использовать фундаментальные знания в области стандартизации и метрологического обеспечения для совершенствования в профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способность осуществлять управление качеством продукции на всех стадиях производственного процесса (ПК-2).

2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Стандартизация и контроль качества в сфере услуг» - это дисциплина с индексом Б1.В.ФД части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплин учебного плана направления подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология, изучаемая на 4 курсе в 8 семестре (очная форма обучения); на 5 курсе (заочная форма обучения).

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единицы (з.е.), 108 часов.

Объем дисциплины

Очная форма обучения

Таблица 3.1

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) - всего	54,1
В том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Зачет	0,1
Курсовая работа (проект)	Не предусмотрена
Расчетно-графическая (контрольная) работа	Не предусмотрена
Аудиторная работа (всего):	54,0
В том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся - всего	53,9
Контроль\экз. (подготовка к экзамену)	0

Заочная форма обучения

Таблица 3.2

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) - всего	20,1
В том числе:	
лекции	8
лабораторные занятия	0
практические занятия	12
Зачет	0,1
Курсовая работа (проект)	Не предусмотрена
Расчетно-графическая (контрольная) работа	Не предусмотрена
Аудиторная работа (всего):	20,0
В том числе:	
лекции	8
лабораторные занятия	0
практические занятия	12

Самостоятельная работа обучающихся - всего	87,9
Контроль\экз. (подготовка к экзамену)	0

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Сущность и содержание стандартизации. Международные организации, разрабатывающие стандарты	Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сущность стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов. Применение нормативных документов и характер их требований. Ответственность за нарушение обязательных требований стандартов. Международная организация по стандартизации (ИСО). Международная электротехническая комиссия (МЭК). Международные организации, участвующие в международной стандартизации
2.	Организация работ по стандартизации в РФ	Правовые основы стандартизации и ее задачи. основополагающие стандарты ГСС. Органы и службы по стандартизации. Научная база стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов
3.	Стандартизация услуг	Главные аспекты стандартизации услуг. Требования к показателям качества услуг. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ. Система стандартов в туристской деятельности. Туристские услуги, их структура. Гостиничные услуги, их стандартизация. Классификация средств размещения
4.	Роль государственной политики в сфере туризма	Государственная политика в сфере туризма в ряде стран. Общие тенденции и направления. Шенгенские соглашения и значение государственных норм и стандартов в туризме международного уровня. Директива ЕС по пэкидж-турам. Управление туристской деятельностью в России. Задачи государственной политики в сфере туризма
5.	Лицензирование туристских предприятий	Цели, задачи и объекты лицензирования. Нормативная база лицензирования в туризме РФ. Лицензия как разрешительный документ на осуществление туристской деятельности в течение установленного срока. Органы, выдающие лицензии, порядок выдачи, оплата.

6.	Управление качеством услуг.	Сертификация систем качества и стандарты ИСО 9000. Концепция создания и развития конкурентоспособной услуги на основе ее качества. Стратегия совершенствования гостиничного бизнеса и туризм
----	-----------------------------	--

Таблица 4.1.2

Содержание учебной дисциплины и коды формируемых компетенций

№№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости	Компетенции
		Лек., час.	№№ лаб.	№№ пр.		
1	2	3	4	5	6	7
1	Сущность и содержание стандартизации. Международные организации, разрабатывающие стандарты	3		Пр1	Т Р	УК-8; ОПК-3
2	Организация работ по стандартизации в РФ	3		Пр2	Т Р	УК-8; ОПК-3
3	Стандартизация услуг	3		Пр3	Т Р	УК-8; ОПК-3
4	Роль государственной политики в сфере туризма	3		Пр4	Т Р	УК-8; ОПК-3
5	Лицензирование туристских предприятий	3		Пр5	Т Р	УК-8; ОПК-3; ПК-2
6	Управление качеством услуг.	3		Пр6	Т Р	УК-8; ОПК-3; ПК-2
	Итого	18				

Примечание: Т – тестовые задания; Р – рефераты

4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

Таблица 4.2.

Практические работы

№№ п/п	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Показатели качества социально-культурных и туристских услуг	6
2	Измерения и оценка в сфере услуг	6
3	Оценка эффективности реализации потребительских свойств социально-культурной и туристской программы	6
4	Построение функциональной модели туристской услуги	6
5	Изучение мировых эталонов (бенчмаркинг) как фактор повышения конкурентоспособности организации	6
6	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	6
	Итого:	36

4.3. Самостоятельная работа обучающихся

Таблица 4.3.

Самостоятельная работа

№№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины	Срок выполнения (кол-во недель)	Время, затра- чиваемое на выполнение самостоят. работы, час.
1	2	3	4
1	Сущность и содержание стандартизации. Международные организации, разрабатывающие стандарты	3	9
2	Организация работ по стандартизации в РФ	3	9
3	Стандартизация услуг	3	9
4	Роль государственной политики в сфере туризма	3	9
5	Лицензирование туристских предприятий	3	9
6	Управление качеством услуг.	3	8,9
Итого:			53,9

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Обучающиеся могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

а) библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

б) имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

а) путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

б) путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

в) путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- заданий для самостоятельной работы;
- тем рефератов;
- тестовых заданий;
- вопросов к зачету;
- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

6. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде тестирования (бланкового и/или компьютерного).

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно актуализируется.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

7. Для текущего контроля успеваемости по дисциплине применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.1

Порядок начисления баллов в рамках БРС (балльно-рейтинговая система)

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	Примечание
1	2	3	4	5
Практическая работа №1 (Показатели качества социально-культурных и туристских услуг)	2	Выполнил, но не защитил	4	Выполнил и «защитил»
Практическая работа №2 (Измерения и оценка в сфере услуг)	2	Выполнил, но не защитил	4	Выполнил и «защитил»
Практическая работа № 3 (Оценка эффективности реализации потребительских свойств социально-культурной и туристской программы)	2	Выполнил, но не защитил	4	Выполнил и «защитил»
Практическая работа № 4 (Построение функциональной модели туристской услуги)	2	Выполнил, но не защитил	4	Выполнил и «защитил»
Практическая работа № 5 (Изучение мировых эталонов (бенчмаркинг) как фактор повышения конкурентоспособности организации)	2	Выполнил, но не защитил	4	Выполнил и «защитил»
Практическая работа № 6 (Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества)	2	Выполнил, но не защитил	4	Выполнил и «защитил»
Тестирование Т4	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50 %	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50 %
Тестирование Т7	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50 %	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50 %
Тестирование Т10	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50 %	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50 %
Тестирование Т13	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50 %	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50 %
Тестирование Т17	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50 %	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50 %
СРС – подготовка рефератов	2		4	
Итого:	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого:	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Андросова Г.А., Енченко И.В. Организация туристской индустрии: экономика туризма. Учебное пособие. – Издательство Лань, 2022. – 84 с. - <https://lanbook.com/>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Анисимов, В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. — М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. — 253 с.

2. Гулиев Н.А., Смагунов Б.К. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие. – 2-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2011. – 240 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru>.

3. Пахомова, О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 135 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>

4. Пахомова, О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 135 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003645>

5. Райкова Е.Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология [Текст]: учебник для бакалавров / Е.Ю. Райкова; Рос. экон. ун-т им. Г.В. Плеханова. – Москва: Юрайт, 2015. – 349 с.

6. Управление качеством [Текст]: учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др. // Под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.; ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 333 с.

7. Юдин С.В., Юдин А.С. Управление качеством: теоретические основы и практические рекомендации. Учебник для вузов. – Издательство Лань, 2022. – 340 с.

8.3 Перечень нормативно-правовых актов

Федеральный закон от 24.11. 1996 г. № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

8.4 Другие учебно-методические материалы

Периодические издания

1. Журналы «Методы менеджмента качества». – М.: РИА «Стандарты и качество».

2. Журналы «Качество и XXI век». – М.: РИА «Стандарты и качество»

3. «Стандарты и качество»: научно-технический журнал. – М.: РИА «Стандарты и качество».

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. [http:// window.edu.ru](http://window.edu.ru) – Единое окно доступа к образовательным ресурсам.

2. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

3. www.qvality-journal.ru – Журналы по качеству

4. www.rusregister.ru – Ассоциация по сертификации «Русский регистр»

5. www.koob.ru– электронная библиотека Куб

6. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества в сфере услуг» являются лекции и практические занятия.

На лекциях излагаются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины сопровождаются практическими занятиями, которые обеспечивают: контроль подготовленности обучающегося; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию обучающиеся готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных ими рефератов.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает по результатам тестирования, защиты отчетов по практическим работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет обучающимся, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества в сфере услуг»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

Самостоятельная работа дает обучающимся возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному усвоению учебного материала. В случае необходимости обучающиеся обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Стандартизация и контроль качества в сфере услуг» с целью усвоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы обучающегося при изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества в сфере услуг» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

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

Пакет программ Office. Для дома и бизнеса 2021: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote for Windows 10, Office (Microsoft 365)

Антивирусное ПО Secret Net Studio 8

Microsoft Security Essentials (MSE),

Access 2007,

Visio 2007

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория 4 для проведения занятий лекционного, семинарского типа (практических занятий), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, оснащенная необходимой мебелью:

Столы и стулья для преподавателя и обучающихся на 25 посадочных мест, маркерная доска, трибуна для доклада;

Мультимедийное оборудование:

компьютер Lenovo Akademiya, AMD Ryzen 75700U with Radeon Graphics, серийный номер MP 21JP6L,

ноутбуки

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность,

качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

Примеры типовых контрольных заданий
для проведения текущего контроля успеваемости

Темы рефератов по разделу (теме) 1. «Сущность и содержание стандартизации. Международные организации, разрабатывающие стандарты»:

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Сущность стандартизации.
3. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов.
4. Применение нормативных документов и характер их требований.
5. Объекты стандартизации в туризме
6. Понятие и структура систем управления качеством
7. Ответственность за нарушение обязательных требований стандартов.

Темы рефератов по разделу (теме) 2. «Организация работ по стандартизации в РФ».

8. Правовые основы стандартизации и ее задачи.
9. основополагающие стандарты ГСС.
10. Органы и службы по стандартизации.
11. Научная база стандартизации.
12. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.
13. Структура документа «Стандарт организации»
14. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Сущность стандартизации
2. Методы стандартизации как науки
3. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги
4. Цели, принципы и функции стандартизации
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. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках
12. История становления и развития стандартизации в России
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования
14. Назовите задачи технического регулирования
15. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации
16. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации
17. Структура документа «Стандарт организации»
18. Задачи применения международных стандартов
19. Принципы менеджмента качества, положенные в основу международных стандартов серии ИСО
20. Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг
21. Основные понятия, цели и принципы сертификации
22. Задачи, принципы сертификации
23. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия
24. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию
25. Проектирование туристских услуг
26. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг
27. Понятие, сущность качества услуг и работ
28. Особенности контроля качества услуг
29. Количественные и качественные параметры оценки качества услуг
30. Принципы управления качеством
31. Содержание управления качеством услуг в сфере гостеприимства
32. История развития сертификации
33. Обязательная и добровольная сертификации
34. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации
35. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.