Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2026 08:53:49
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Стандартизация и контроль качества услуг
(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»
(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр
(Квалификация)

Кафедра разработчик Финансово-экономических дисциплин
Год набора **2025**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св/ву	з/у	сз	вв/ву
Зачетные единицы	**3**			**3**	**3**	**3**
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			10	10	10
– Лекционные (Л)	16			4	4	4
– Практические (ПЗ)	16			6	6	6
– *В том числе практическая подготовка*	*16*			*6*	*6*	*6*
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	22			89	89	89
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+(54)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»» 2025 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……....7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……9
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……12
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……14
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами) ……19
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ……22
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии ……24
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……26

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Стандартизация и контроль качества услуг»** входит в **«Часть, формируемая участниками образовательных отношений»** часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Дескрипторы Общепрофессиональных компетенций

ОПК-3.1 Способен оценить качество оказания услуг в сфере сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2 Осуществляет оказание сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» B. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **B/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **B. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **B/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	**ОПК-3.1 Способен оценить качество оказания услуг в сфере сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон** **ОПК-3.2 Осуществляет оказание сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию**	Знание: **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-1 ОПК- 3.1 Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса B/03.6 ИД-2 ОПК- 3.2 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам B/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-3 ОПК- 3.1 Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания B/03.6 ИД-4 ОПК- 3.2 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам B/03.6 Умения **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-5 ОПК- 3.1 Организовывать

		работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения В/03.6 ИД-6 ОПК- 3.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-7 ОПК- 3.1 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6 ИД-8 ОПК- 3.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Имеет навыки и (или) опыт: **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-9 ОПК- 3.1 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта В/03.6 ИД-10 ОПК- 3.2 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса В/01.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-11 ОПК- 3.1 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг В/03.6 ИД-12 ОПК- 3.2 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания В/01.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки«43.03.01Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Инновации в гостиничной и туристической сфере	Финансы хозяйствующих субъектов в сфере индустрии гостеприимства
2	Менеджмент в сфере услуг	Учет на предприятиях сервиса
3	Экономика гостеприимства	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»** 2025 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	6	2	2	2	2	ИД-1 ОПК- 3.1 ИД-2 ОПК- 3.2
2	Средства и методы стандартизации	6	2	2	2	2	ИД-3 ОПК- 3.1 ИД-4 ОПК- 3.2
3	Категории, виды стандартов.	6	2	2	2	2	ИД-5 ОПК- 3.1 ИД-6 ОПК- 3.2
4	Технические регламенты	6	2	2	2	2	ИД-7 ОПК- 3.1 ИД-8 ОПК- 3.2
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	6	2	2	2	2	ИД-9 ОПК- 3.1 ИД-10 ОПК- 3.2
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	8	2	2	2	4	ИД-11 ОПК- 3.1 ИД-12 ОПК- 3.2
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	8	2	2	2	4	ИД-9 ОПК- 3.1 ИД-10 ОПК- 3.2
8	Система Международных стандартов ИСО	8	2	2	2	4	ИД-11 ОПК- 3.1 ИД-12 ОПК- 3.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**54**					
Итого		**108**	**16**	**16**	**16**	**16**	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	12	2			10	ИД-1 ОПК- 3.1 ИД-2 ОПК- 3.2
2	Средства и методы стандартизации	12	2			10	ИД-3 ОПК- 3.1 ИД-4 ОПК- 3.2

3	Категории, виды стандартов.	12		2	2	10	ИД-5 ОПК- 3.1 ИД-6 ОПК- 3.2
4	Технические регламенты	12		2	2	10	ИД-7 ОПК- 3.1 ИД-8 ОПК- 3.2
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	12		2	2	10	ИД-9 ОПК- 3.1 ИД-10 ОПК- 3.2
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	10				10	ИД-11 ОПК- 3.1 ИД-12 ОПК- 3.2
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	10				10	ИД-9 ОПК- 3.1 ИД-10 ОПК- 3.2
8	Система Международных стандартов ИСО	19				19	ИД-11 ОПК- 3.1 ИД-12 ОПК- 3.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**9**					
Итого		**108**	**4**	**6**	**6**	**89**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации

Введение. Основные цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Объекты стандартизации. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.

Государственная система стандартизации. Цели и задачи Госстандарта России. Российские организации по стандартизации. Международные организации по стандартизации. Стандартизация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Правовые основы стандартизации.

Принципы, определяющие научно-техническую организацию работ по стандартизации – принцип системности, обеспечения функциональной взаимозаменяемости стандартизируемых изделий, научно-исследовательский принцип разработки стандартов, принцип предпочтительности, параметрические ряды. Принцип прогрессивности и оптимизации стандартов. Принцип взаимоувязки стандартов.

Селекция, симплификация, типизация и оптимизация.

Тема 2. Средства и методы стандартизации

Комплексная стандартизация: определение, роль в оптимизации качества продукции и обеспечение взаимной увязки требований к исходным материалам, сборочным единицам и готовым изделиям. Опережающая стандартизация, ее роль в обеспечении планомерного повышения качества продукции.

Систематизация, кодирование и классификация. Унификация, типизация и агрегатирование машин. Научная база стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.

Тема 3. Категории, виды стандартов.

Государственные стандарты. Отраслевые стандарты. Стандарты предприятий. Межгосударственные стандарты. Международные стандарты. Технические условия.

Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.

Стандарты основополагающие. Стандарты на продукцию, услуги. Стандарты на процессы. Стандарты на методы контроля, измерений, испытаний, анализа.

Тема 4. Технические регламенты

Содержание, виды и применение технических регламентов. Концепция разработки технических регламентов. Обозначение нормативных документов по техническому регулированию.

Управление качеством продукции – соблюдение требований стандартов и технических регламентов. Органы, осуществляющие контроль и надзор за внедрением и соблюдением стандартов. Объекты государственного надзора. Субъекты государственного контроля и надзора.

Тема 5. Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.

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

Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты

Нормативные основы деятельности по стандартизации. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг. Виды документов по стандартизации в гостиницах. Государственные стандарты в сфере туризма. Стандарты организаций.

Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.

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

Тема 8. Система Международных стандартов ИСО

Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы ГСС.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, В том числе практическая подготовка
1	***2***
ПЗ 1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации
ПЗ 2	Средства и методы стандартизации
ПЗ 3	Категории, виды стандартов.
ПЗ 4	Технические регламенты
ПЗ 5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.
ПЗ 6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты
ПЗ 7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.
ПЗ 8	Система Международных стандартов ИСО

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, В том числе практическая подготовка
1	***2***
ПЗ 1	Категории, виды стандартов.
ПЗ 2	Технические регламенты
ПЗ 3	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	Л	Проблемная лекция	100
2	Средства и методы стандартизации	Л	Проблемная лекция	100
3	Категории, виды стандартов.	Л	Проблемная лекция	100
4	Технические регламенты	Л	Проблемная лекция	100
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	Л	Проблемная лекция	100
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	Л	Проблемная лекция	100
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	Л	Проблемная лекция	100
8	Система Международных стандартов ИСО	Л	Проблемная лекция	100
Итого %				**31%**

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	Л	Проблемная лекция	10
2	Средства и методы стандартизации	Л	Проблемная лекция	10
Итого %				**30%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	1-2	1,2,11
2	Средства и методы стандартизации	3-8	1,2,4,9
3	Категории, виды стандартов.	9-13	1,3,6
4	Технические регламенты	14-16	1,2,3,4,5,10
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	17-24	1,2,4
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	25-32	1,3,7
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	33-35	1,2,4
8	Система Международных стандартов ИСО	36-43	1,3,5,8

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Принцип прогрессивности и оптимизации стандартов. Принцип взаимоувязки стандартов.
2. Международные организации по стандартизации.
3. Систематизация, кодирование и классификация.
4. Управление качеством продукции – соблюдение требований стандартов и технических регламентов.
5. Органы, осуществляющие контроль и надзор за внедрением и соблюдением стандартов.
6. Процесс туристско-экскурсионного обслуживания,
7. Качество туристского обслуживания,
8. Культура обслуживания,
9. Уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания,
10. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка.
11. Организационно-правовые формы предприятий.
12. Организация, регистрация и ликвидация предприятий.
13. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса.
14. Особенности деятельности предприятий в сфере гостиничного бизнеса.

15. Понятие организации.
16. Виды и характеристики организации.
17. Основные элементы организации.
18. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
19. Использование электронных замковых систем.
20. Виды гостиничных помещений.
21. Организация уборочных работ.
22. Подготовка номеров к заселению.
23. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
24. Подготовка горничной к работе.
25. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
26. Работы, связанные с оборотом постельного белья.
27. Санитарно-гигиенические принадлежности.
28. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
29. Организация бытового обслуживания.
30. Транспортные услуги
31. Содержание, цели и задачи внутрифирменного планирования, формы планирования.
32. Перспективное внутрифирменное планирование, его виды и цели.
33. Среднесрочное и текущее (бюджетное) планирование.
34. Организационные формы внутрифирменного планирования.
35. Сущность бизнес-планирования.
36. Классификация планирования.
37. Методические принципы бизнес-планирования.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Цели, задачи, объекты, субъекты стандартизации	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ОПК- 3.1 ИД-2 ОПК- 3.2
2	Средства и методы стандартизации	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-3 ОПК- 3.1 ИД-4 ОПК- 3.2
3	Категории, виды стандартов.	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-5 ОПК- 3.1 ИД-6 ОПК- 3.2
4	Технические регламенты	УО	ПРВ	ПРВ	ПРВ	ИД-7 ОПК- 3.1 ИД-8 ОПК- 3.2
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-9 ОПК- 3.1 ИД-10 ОПК- 3.2
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-11 ОПК- 3.1 ИД-12 ОПК- 3.2
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	УО	ПРВ	ПРВ	ПРВ	ИД-9 ОПК- 3.1 ИД-10 ОПК- 3.2
8	Система Международных стандартов ИСО	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-11 ОПК- 3.1 ИД-12 ОПК- 3.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе ВО, на базе СПО, полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Практ. Подг.	СРО	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Цели, задачи, объекты,	УО			ПРВ	ИД-1 ОПК- 3.1

	субъекты стандартизации					ИД-2 ОПК- 3.2
2	Средства и методы стандартизации	УО			ПРВ	ИД-3 ОПК- 3.1 ИД-4 ОПК- 3.2
3	Категории, виды стандартов.		УО	УО	ПРВ	ИД-5 ОПК- 3.1 ИД-6 ОПК- 3.2
4	Технические регламенты		УО	УО	ПРВ	ИД-7 ОПК- 3.1 ИД-8 ОПК- 3.2
5	Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.		УО	УО	ПРВ	ИД-9 ОПК- 3.1 ИД-10 ОПК- 3.2
6	Особенности современного этапа стандартизации услуг. Отраслевые стандарты				ПРВ	ИД-11 ОПК- 3.1 ИД-12 ОПК- 3.2
7	Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.				ПРВ	ИД-9 ОПК- 3.1 ИД-10 ОПК- 3.2
8	Система Международных стандартов ИСО				ПРВ	ИД-11 ОПК- 3.1 ИД-12 ОПК- 3.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

5.2. Оценочные средства текущего контроля
Перечень практических (семинарских) заданий

Тема 3. Категории, виды стандартов

Задание № 1.

Изучите стандарты 3-х видов на продукцию, процессы, методы испытаний и выявите структурные элементы каждого стандарта. Результаты запишите в таблице.

№ стандарта	Вид и категория стандарта	Объект стандартизации	Структурные элементы

Задание № 2.

Изучите требования ГОСТ Р 1.5. -2004. Установите соответствие структурных элементов стандартов разных видов требованиям ГОСТ Р 1.5. -2004. Для этого изучите требования, к стандартам разных видов. Сделайте выводы письменно.

Задание № 3.

Сравните выявленные характеристики трех видов продукции, установите их общность и различия. Сделайте выводы письменно

Тема 4. Технические регламенты

Задание № 1.

Изучите Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция от 02.07.2021 N 351-ФЗ) и Постановление Госстандарта РФ от 10.05.2000 N 26 (ред. от 05.07.2002) "Об утверждении Правил по проведению сертификации в Российской Федерации". Запишите права и обязанности заявителя и III стороны.

Задание № 2.

Составьте перечень документов, являющихся основанием для выдачи сертификата.

Составьте заявку на проведение сертификации конкретного товара и указать документы которые должны быть представлены вместе с заявкой для упрощения процедуры сертификации (основания для выдачи сертификата).

Тема 5. Контроль качества услуг в гостиничных предприятиях.

Задание № 1. Аргументированно провести анализ пятиступенчатой модели А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери. **Написать выводы!**

Широко используется модель качества обслуживания, известная как пятиступенчатая модель А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери. Она определяет качество обслуживания с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента. По мнению разработчиков модели, первым шагом в обслуживании является знание того, чего ожидает клиент и какая критическая ситуация может возникнуть в процессе обслуживания. Структура этой модели предполагает наличие пяти ступеней

Ступень 1. Ожидания потребителя и реакция руководства. Иногда руководители не понимают (или ошибочно понимают) пожелания клиентов и соответственно не могут полностью удовлетворить их потребности. Например, при организации тура, туроператор оговаривает с гостиничным предприятием наличие фирменного сувенира в номере, который турист может забрать домой, как напоминание об отдыхе. Однако результаты показывают, что подобный знак внимания остается незамеченным по сравнению с бесплатными прохладительными напитками, которые подаются всем туристам после утомительного перелета и трансфера.

Ступень 2. Восприятие руководства и спецификации качества обслуживания. Данная ступень проявляется в ситуациях, когда менеджеры знают, чего их клиенты хотят, но неспособны или не желают развивать системы, которые обеспечат это. Характерным примером может служить график работы основных сервисных служб отеля. Невозможность клиента воспользоваться услугами банкомата при отеле после 20:00 часто приводит к его неудовлетворенности.

Ступень 3. Спецификации качества обслуживания и предоставление услуг. Эта стадия ступень с осуществлением самого обслуживания, когда руководство понимает, какие потребности есть у клиентов, и разрабатывает соответствующие спецификации для их выполнения, но служащие неспособны или не желают предоставить такой уровень обслуживания. Например, при размещении клиента предоставляется основная информация, как сотрудниками службы размещения, так и непосредственно в номерах. Однако получение дополнительной информации часто представляет значительные трудности для клиентов.

Ступень 4. Предоставление обслуживания и внешние связи. Часто бывает так, что гостиничное предприятие обещает людям больше, чем может им реально предоставить. При этом причины такого несоответствия могут быть самые разные - от недостоверности рекламы услуг до стремления к минимизации издержек, например, отказа от размещения туристов в номерах более высокой категории. Очень часто отмечаются факты выселения российских туристов из номеров и предоставление их иностранным группам туристов. Российские туристы при этом заселяются в номера более низкой категории, отличной от забронированных.

Ступень 5. Ожидаемое обслуживание и восприятие предоставленного обслуживания. Это производная ступень от других компонентов, которая увеличивается как следствие увеличения других компонентов и представляет собой разницу между ожидаемым уровнем и предоставленным уровнем качества. Ожидаемое качество - это то, что гость ожидает получить от размещения в том или ином отеле. Предоставленное качество - то, что гость чувствует на самом

деле. Если гость получает меньше, чем ожидал, то остается неудовлетворен. Таким образом, персонал отеля должен создать такую систему качества на своем предприятии, которая бы служила достижению главной цели обслуживания - полного удовлетворения всех потребностей туристов.

Задание 2. Проанализировать ГОСТ Р 50691-94, представленный тест. Сделать аргументированный вывод! Написать свое понимание

Модель обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50691-94 определяет качество услуги как совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Но, наряду с пониманием качества в рамках нормативно-правовой документации, существует еще несколько точек зрения на содержание понятия "качество".

Можно выделить ряд критериев качества гостиничных услуг:

- выражается в том, что персонал отеля обладает необходимыми знаниями и навыками и достаточным уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;
- определяется стабильностью работы отеля, а также длительностью его существования на рынке;
- персонал отеля стремится по возможности удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного отеля услуги;
- персонал отеля должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему отелю;
- один из главных элементов гостеприимства, который основан на понимании всех специфических потребностей клиентов и их последующем удовлетворении;
- персонал отеля должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;
- показатель качества, выражающийся в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет этот отель в будущем, предлагая его услуги своим близким, друзьям, знакомым и повышая тем самым репутацию отеля;
- основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента - потребность в моральной и физической безопасности;
- персонал отеля должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;
- клиент должен не только потреблять, но и осязать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания отеля, а также униформы персонала.

Итак, ключевым фактором, формирующим понятие качества, является наиболее полное удовлетворение потребностей гостей - с различными запросами и своим пониманием комфорта как такового. Например, россияне считают, что комфортной будет та гостиница, где есть хороший мини-бар и развитая система обслуживания, предлагающая разнообразные напитки и закуски на любой вкус.

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.

12. Отличие бизнес - отеля отконгресс - отеля.
13. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминимума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
28. Характеристика службы персонала в униформе.
29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
30. Виды бронирования.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Межгосударственная, международная и региональная стандартизация.
2. Виды технических регламентов.
3. Содержание технического регламента.
4. Основополагающие стандарты.
5. Характеристика видов стандартов на продукцию.
6. Характеристика стандартов видов ОТУ и ТУ.
7. Характеристика стандартов видов ОТТ и ТТ.
8. Характеристика видов стандартов на услуги и процессы.
9. Характеристика систем (комплексов) стандартов.
10. Документы по техническому регулированию
11. Методы стандартизации.
12. Основные этапы разработки и утверждения национальных стандартов.
13. Общая характеристика стандартов отраслей.
14. Общая характеристика стандартов предприятий.
15. Технические условия (ТУ) в системе технического регулирования.
16. Законодательная основа, органы и объекты государственного контроля (надзора).
17. Порядок проведения государственного контроля (надзора).
18. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии
19. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения
20. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации
21. Классификация средств размещений
22. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания
23. Технология организации службы контактной зоны гостиничного

24. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда
25. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия
26. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии
27. Национальные системы классификации средств размещения
28. Формирование информационной папки. Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия
29. Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений
30. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей
31. Понятие "качество" у известных специалистов по управлению качеством.
32. Содержание философских понятий "система" и "структура системы".
33. Понятие оптимального уровня качества. Политика "100% качества".
34. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
35. Понятие и структура систем управления качеством.
36. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО.
37. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством
38. Туристско-экскурсионного обслуживания.
39. Содержание первого отечественного ГОСТа для сферы туризма.
40. Виды документов по стандартизации в сфере туризма. Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда
41. Факторы формирования качества транспортирования товаров.
42. Оптимизация условий транспортирования товаров.
43. Каналы утечки коммерческой тайны гостиничного предприятия.
44. Соглашение и Стандартный контракт между отелем и перевозчиком.
45. Модель обеспечения качества гостиничных услуг.
46. Поиск информации и оценка о гостиничных услугах.
47. Гарантия предоставление потребителю услуг квалифицированными, профессионально подготовленными специалистами.
48. Виды услуг гостиничных комплексов в зимнее время.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ*. Что является главной целью стандартизации в целом, согласно тексту?

а) Увеличение прибыли предприятий;
б) Достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области;
в) Увеличение количества туристов;
г) Повышение цен на услуги.

Правильный ответ: б)

2. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.* Какой ГОСТ определяет стандартизацию в сфере туристско-экскурсионного обслуживания?

а) ГОСТ Р 50690-2000;
б) ГОСТ 28681.0-90;
в) ГОСТ Р 50646-94;
г) ГОСТ Р 51185-98.

Правильный ответ: б)

3. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ*. Какой вид стандартов устанавливает требования на конкретные туристские услуги, применяемые только на данном предприятии?

а) Межгосударственные стандарты (ГОСТ);
б) Национальные стандарты (ГОСТ Р);
в) Стандарты предприятий (СТП);

г) Основополагающие стандарты.
Правильный ответ: в)

4. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа*. Какие из перечисленных задач являются основными задачами стандартизации в сфере туризма?
а) Установление номенклатуры показателей качества услуг и методов их контроля;
б) Снижение цен на туристские услуги;
в) Установление прогрессивных требований к технологии оказания туристских услуг;
г) Увеличение количества рекламы туристских услуг.
Правильный ответ: а), в)

5. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа*. Какие категории стандартов используют в сфере туристско-экскурсионного обслуживания?
а) межгосударственные (ГОСТ)
б) региональные
в) национальные (ГОСТ Р)
г) стандарты общественных объединений
Правильный ответ: а), в)

6. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа*. В каких целях осуществляется сертификация?
а) Создания условий для деятельности предприятий на едином товарном рынке;
б) Увеличения количества туристов;
в) Содействия потребителям в компетентном выборе продукции;
г) Снижения цен на туристские услуги.
Правильный ответ: а), в)

7. *Укажите правильную последовательность* этапов сертификации туристских услуг:
1) Оценка соответствия услуг установленным требованиям;
2) Подача заявки;
3) Выдача сертификата и лицензии на применение знака соответствия;
4) Рассмотрение и принятие решения по заявке.
Правильный ответ: 2-4-1-3

8. *Укажите правильную последовательность* действий органа по сертификации в случае несоответствия услуг установленным требованиям:
1) Информирование об этом соответствующие органы государственного контроля и надзора
2) Приостановление действия сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия
3) Установление срока выполнения корректирующих мероприятий
4) Проверка выполнения корректирующих мероприятий
Правильный ответ: 2-1-3-4

9. *Установите последовательность* действий, необходимых для возобновления действия сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия:
1) Выполнение корректирующих мероприятий
2) Принятие решения о возобновлении действия сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия
3) Оценка результатов корректирующих мероприятий (посредством проверок и контроля)
4) Информирование об этом заинтересованных участников сертификации
Правильный ответ: 1-3-2-4

10. *Установите соответствие* между видом стандартизации и её определением:
А) Национальная стандартизация

Б) Международная стандартизация
В) Региональная стандартизация
1) Деятельность, открытая для соответствующих органов любой страны.
2) Стандартизация в одном конкретном государстве.
3) Деятельность, открытая только для соответствующих органов государств одного географического, политического или экономического региона мира.
Правильный ответ: А – 2, Б – 1, В – 3.

11. *Установите соответствие* между классификаторами и их предназначением:
А) ОКОНХ
Б) ОКДП
В) ОКУН
1) Определение места туристских услуг среди многообразия услуг, оказываемых населению.
2) Идентификация отраслевой принадлежности предприятия.
3) Классификация видов экономической деятельности, продукции, услуг.
Правильный ответ: А – 2, Б – 3, В – 1.

12. *Установите соответствие* между видами стандартов в сфере услуг и их определениями:
А) Основополагающие стандарты
Б) Стандарты на услуги
В) Стандарты на методы контроля
1) Устанавливают требования к конкретным услугам, включая условия обслуживания.
2) Определяют общие принципы и подходы к стандартизации в определенной области.
3) Описывают способы проверки соответствия услуг установленным требованиям.
Правильный ответ: А – 2, Б – 1, В – 3.

13. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы* Как называется нормативный документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный признанным органом?
Правильный ответ: стандарт

14. Что означает в переводе с латинского слово "сертификация"?
Правильный ответ: сделано верно

15. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы* Как называется процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям?
Правильный ответ: сертификация соответствия

16. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы* Дайте определение понятию "объект стандартизации" – это...
Правильный ответ: услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т. п.

17. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы* Дайте определение понятию "область стандартизации" – это…
Правильный ответ: совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации.

18. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы* Что такое "социально-культурная услуга"?
Правильный ответ: это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя.

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93550.html

2. Смирнова, О. Е. Основы метрологии, стандартизации, сертификации и контроля качества : учебное пособие / О. Е. Смирнова, О. Н. Соловьева, Е. А. Бартеньева. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2021. — 153 с. — ISBN 978-5-7795-0939-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129328.html

3. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие для СПО / А. И. Шарапов, В. Д. Коршиков, О. Н. Ермаков, В. Я. Губарев. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 184 с. — ISBN 978-5-88247-955-7, 978-5-4488-0758-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/92832.html

4. Фаюстов, А. А. Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество : учебник / А. А. Фаюстов, П. М. Гуреев, В. Н. Гришин. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2020. — 504 с. — ISBN 978-5-9729-0447-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/98423.html

7.2. Дополнительная литература

1. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93540.html

2. Инновации в индустрии туризма : опорный конспект лекций / составители Ю. В. Слива-Щерба. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 52 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/108057.html

3. Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129161.html

4. Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / составители А. С. Гусак. — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2020. — 190 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/123495.html

5. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93543.html

6. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129202.html

7. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под редакцией И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной. — Санкт-Петербург : Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2020. — 300 с. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/131700.html

8. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное

пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 207 c. — ISBN 978-5-394-03797-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/137762.html

9. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. — Ставрополь : АГРУС, 2023. — 140 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/139018.html

10. Экономика и организация деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2022. — 136 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/133779.html

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.consultant.ru/ -Справочно–правовая система «Консультант Плюс».
2. http://www.garant.ru/— Гарант
3. Программное обеспечение для организации конференции.

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Стандартизация и контроль качества услуг»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- Программное обеспечение для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

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.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом на может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Стандартизация и контроль качества услуг

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Беликова Екатерина Владимировна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)