Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института




Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.23 Стандартизация и управление качеством в ресторанном и гостиничном бизнесе

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль/направленность/специализация: Менеджмент организации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2023

Тамбов, 2026

**Авторы программы:**
Кандидат экономических наук, доцент Мачалкин Сергей Евгеньевич
Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич
Никитина Ирина Аркадьевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 - Менеджмент (уровень бакалавриата) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «12» августа 2020 г. № 970).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры сервиса и туризма «16» июня 2026 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

# СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины…… 4

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата……. 14

3. Объем и содержание дисциплины…… 14

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства…… 19

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….. 32

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…… 34

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы……. 35

**1. Цели и задачи дисциплины**

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- информационно-аналитический
- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность, 08 Финансы и экономика

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

| Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта) | Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия | Индикаторы достижения компетенций |
|---|---|---|
| | УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе в сфере обеспечения качества оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в гостиничном и ресторанном бизнесе |

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Форма обучения | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Очная (семестр) | | | | | | | Очно-заочная (семестр) | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Адаптивная физическая культура в санаторно-курортной системе | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 2 | Адаптивная физическая культура в системе здравоохранения | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 3 | Адаптивная физическая культура в системе образования | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 4 | Аналитическое чтение | | | + | | | | | | | + | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Бизнес-планирование в АльтИнвест | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 6 | Биология развития человека в норме и патологии | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 7 | Брендинг | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 8 | Бухгалтерский учет в кредитных организациях | | | | | + | | | | | | | + | | |
| 9 | B2B-маркетинг: аналитика и результативное управление | | | | | | + | | | | | | | + | |
| 10 | Введение в звукорежиссуру | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 11 | Введение в проектную деятельность | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 12 | Введение в психологию кризисных состояний и отклоняющегося поведения | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 13 | Виды, методы и технологии в профайлинге | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 14 | Вожатский практикум | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 15 | Восстановление истории семьи по открытым информационным базам данных | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 16 | Генетика человека | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 17 | Геополитика и политическая география | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 18 | Двигательный режим (инструктор по физической культуре) | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 19 | Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 20 | Демографические и миграционные процессы | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 21 | Диагностика и психологические технологии профилактики отклоняющегося поведения | | | | + | | | | | | | + | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | Документирование деятельности кадровой службы | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 23 | Документирование трудовых отношений | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 24 | Запись голоса и инструментов в студии звукозаписи | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 25 | Зарубежная литература и вызовы современности | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 26 | Здоровье-формирующие технологии в образовательной среде | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 27 | Игровые технологии | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 28 | Институт семьи в современном обществе | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 29 | Интернет-аналитика – основа продвижения современного предприятия | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 30 | Как любить ребенка: эмоциональный компонент родительского отношения | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 31 | Коммуникация и коммуникативная компетентность | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 32 | Комплаенс в системе обеспечения безопасности бизнеса | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 33 | Комплексная экономическая безопасность бизнеса | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 34 | Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 35 | Коучинг эффективного общения. Техники развития эмоционального интеллекта | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 36 | Кредитование физических лиц | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 37 | Критический инструментарий для принятия решений и аргументация | | | | + | | | | | | | + | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 38 | Культивирование микроорганизмов | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 39 | Лингвистическая экспертиза спорных текстов | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 40 | Литература русского зарубежья | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 41 | Личное планирование и управление рабочим временем | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 42 | Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 43 | Методика организаций массовых туристских мероприятий: соревнования, слеты, походы | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 44 | Методика организаций экскурсий и экскурсионных туров | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 45 | Методика составления родословной | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 46 | Методы анализа информационных потребностей посетителей сайта | | | | | | | + | | | | | | | + |
| 47 | Методы изучения повседневности | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 48 | Методы изучения семьи | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 49 | Механизмы протекания органических реакций | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 50 | Мир современного искусства: постмодернистский проект | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 51 | Модели электронной коммерции | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 52 | Моделирование инвестиционного портфеля клиента | | | | | | | + | | | | | | | + |
| 53 | Молекулярная микробиология и вирусология | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 54 | Молекулярно-биологические основы поведения и зависимостей | | + | | | | | | | + | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 55 | Мотивация в коучинге | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 56 | Налогообложение бизнеса | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 57 | Нормы и правила современного этикета | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 58 | Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 59 | Общая физиология микроорганизмов | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 60 | Оперативная психодиагностика личности | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 61 | Организационно-правовые основы деятельности некоммерческих организаций | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 62 | Организация работы с детьми | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 63 | Организация работы с семьей | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 64 | Организация работы спортивного судьи по избранному виду спорта | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 65 | Организация развивающей предметно-пространственной среды | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 66 | Основные приемы эффективной работы с информацией | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 67 | Основы аргументации | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 68 | Основы биржевого дела | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 69 | Основы видеоблогинга | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 70 | Основы визуальной психодиагностики и профайлинга | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 71 | Основы деловой коммуникации на иностранном языке | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 72 | Основы конфликтологии | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 73 | Основы копирайтинга | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 74 | Основы коучинга | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 75 | Основы логики | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 76 | Основы логопедии | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 77 | Основы организации работы с молодежью | | + | | | | | | | + | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 78 | Основы правильного питания | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 79 | Основы предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 80 | Основы рекламы | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 81 | Основы рекреалогии | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 82 | Основы современных методов физического анализа вещества | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 83 | Основы судебной лингвистической экспертизы | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 84 | Основы управления документацией | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 85 | Основы управления персоналом | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 86 | Основы физиологии и гигиены детей | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 87 | Основы эффективного менеджмента | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 88 | Оценка VBM-менеджмента | | | | | | + | | | | | | | + | |
| 89 | Оценка бренда компании | | | | | | | + | | | | | | | + |
| 90 | Оценка кредитоспособности заемщика | | | | | | + | | | | | | | + | |
| 91 | Оценка стоимости и управление портфелем бизнеса | | | | | + | | | | | | | + | | |
| 92 | Педагогический артистизм | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 93 | Педагогический дизайн технологий обучения | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 94 | Письменный перевод документов физических лиц | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 95 | Письменный перевод документов юридических лиц | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 96 | Поведение в публичных местах | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 97 | Поведение потребителей и коммуникативная политика | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 98 | Повседневные разговоры | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 99 | Познание себя через практическую психологию | | | + | | | | | | | + | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 100 | Познание себя через психодиагностику | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 101 | Понятие психологической травмы в современной психологии | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 102 | Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 103 | Практикум по игровым технологиям | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 104 | Практикум по организации логопедической работы в дошкольном образовательном учреждении | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 105 | Проблема смысла жизни и ценности в философии | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 106 | Программирование на языке Python. Базовый курс | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 107 | Программирование на языке Python. Продвинутый курс | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 108 | Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 109 | Проектный семинар | | | + | + | + | + | | | | + | + | + | + | |
| 110 | Психика и мозг | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 111 | Психология благополучия, или психология счастливого человека | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 112 | Психология девиантной личности | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 113 | Психология детства | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 114 | Психология игры | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 115 | Психология креативности | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 116 | Психология критического мышления | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 117 | Психология молодости и зрелости | | | | + | | | | | | | + | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 118 | Психология подросткового и юношеского возраста | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 119 | Психология раннего возраста | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 120 | Психология творческого саморазвития | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 121 | Психология управления персоналом | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 122 | Психофизиологические основы поведения и когнитивных функций | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 123 | Публичная служба в системе государственного и муниципального управления | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 124 | Развитие лидерского потенциала руководителя | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 125 | Родословно-биографическое краеведение | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 126 | Русская писательская критика XIX-XXI веков | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 127 | Самоменеджмент: методики и технологии | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 128 | Саморазвитие и актерское мастерство | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 129 | Сведение и мастеринг в студии звукозаписи | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 130 | Сегментирование рынка и изучение потребительских предпочтений | | | | | + | | | | | | | + | | |
| 131 | Современная химия и окружающая среда | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 132 | Современные инструменты личной эффективности | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 133 | Современные информационные технологии в бизнесе | | | | | + | | | | | | | + | | |
| 134 | Современные маркетинговые технологии | | + | | | | | | | + | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 135 | Современные методы химического анализа в криминалистике | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 136 | Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 137 | Современные подходы к персональному менеджменту | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 138 | Современные экологические проблемы | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 139 | Создание интернет-ресурсов для бизнеса | | | | | | + | | | | | | | + | |
| 140 | Социальные сети как коммуникационные каналы | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 141 | Стартап «Art-развитие», применение методов арт-терапевтической работы в социальном проекте | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 142 | Стартап через социальные проекты в некоммерческой организации | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 143 | Стартап: идея с нуля | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 144 | Стартап: от идеи к MVP | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 145 | Стартап: практика создания собственного бизнеса | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 146 | Стратегии и правила безопасного инвестирования на финансовых рынках | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 147 | Стратегический маркетинг | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 148 | Страхование личности | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 149 | Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 150 | Текст и дискурс в Интернете | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 151 | Теоретико-методические основы вожатской деятельности | | + | | | | | | | + | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 152 | Теория и практика судейства по видам Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «ГТО» | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 153 | Теория и практика судейства по избранному виду спорта | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 154 | Технологии вожатской деятельности | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 155 | Технологии делового общения | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 156 | Технологии коррекции речевых нарушений у детей дошкольного возраста | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 157 | Технологии медиации в разрешении конфликтных ситуаций | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 158 | Технологии развития высших психических функций | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 159 | Технологии рефлексивно-творческого саморазвития | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 160 | Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 161 | Технология и организация коммерческой деятельности торгового предприятия | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 162 | Тренинг «Майнд-фитнес» | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 163 | Управление в социальной сфере | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 164 | Управление общественными отношениями | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 165 | Управление продажами | | | | | | | + | | | | | | | + |
| 166 | Управляющий рестораном: карьера, развитие и компетенции | | + | | | | | | | + | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 167 | Формирование ассортимента и управление товарными запасами | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 168 | Функциональная составляющая эффективного менеджмента | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 169 | Цифровая культура | + | + | | | | | | + | + | | | | | |
| 170 | Цифровой маркетинг и SEO | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 171 | Экология атмосферы | | | + | | | | | | | + | | | | |
| 172 | Экология гидросферы | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 173 | Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 174 | Экспертиза и оценка качества товаров | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 175 | Электронный бизнес. Электронная коммерция | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 176 | Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 177 | Этнокультурные регионы мира | | | | + | | | | | | | + | | | |
| 178 | Язык как объект судебной экспертизы | | + | | | | | | | + | | | | | |
| 179 | Языковая личность в виртуальном пространстве | | + | | | | | | | + | | | | | |

**2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:**

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством в ресторанном и гостиничном бизнесе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.02 - Менеджмент.

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством в ресторанном и гостиничном бизнесе» изучается в 4 семестре.

**3.Объем и содержание дисциплины**

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Очно-заочная: 2 з.е.

| Вид учебной работы | Очная (всего часов) | Очно-заочная (всего часов) |
|---|---|---|
| **Общая трудоёмкость дисциплины** | **72** | **72** |
| Контактная работа | 32 | 24 |
| Лекции (Лекции) | 16 | 12 |
| Практические (Практ. раб.) | 16 | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Самостоятельная работа (СР) | 40 | 48 |
| Зачет | - | - |

3.2.Содержание курса:

| № темы | Название раздела/темы | Вид учебной работы, час. | | | | | | Формы текущего контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Лекции | | Практ. раб. | | СР | | |
| | | О | О-З | О | О-З | О | О-З | |
| 4 семестр | | | | | | | | |
| 1 | Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 | 12 | Собеседование; Опрос; Тестирование |
| 2 | Системы управления качеством | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 | 12 | Собеседование; Опрос; Решение ситуационных задач; Выполнение практических заданий |
| 3 | Анализ реального сертификата соответствия | 4 | 2 | 4 | 2 | 10 | 12 | Собеседование; Опрос; Выполнение практических заданий |
| 4 | Предприятия общественного питания | 4 | 2 | 4 | 2 | 10 | 12 | Собеседование; Опрос; Тестирование; Решение ситуационных задач |

**Тема 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг (УК-6)**

**Лекция.**

Введение. Система стандартизация и сертификация как составная часть системы знаний о туризме и гостеприимстве. Сущность качества. Цели и принципы стандартизации. Функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Классификация стандартов. Факторы, влияющие на качество работы сервисной организации. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества.Национальные системы стандартизации Закон РФ «О техническом регулировании». Категории и основные виды стандартов в России. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России.

**Практическое занятие.**

Решите ситуационные задачи:

1. Прокомментируйте цитаты японского топ-менеджера

2. Как заслужить доверие потребителя?

3. Как бороться с подделками на российском рынке.

**Задания для самостоятельной работы.**

Темы групповых проектов:

1.Разработка политики в области качества на примере ресторана класса люкс.

2. Разработка политики в области качества на примере ресторана высшего класса

3. Разработка политики в области качества на примере ресторана первого класса

4. Разработка политики в области качества на примере кафе.

### Тема 2. Системы управления качеством (УК-6)

**Лекция.**

Нормативная база стандартизации. Общероссийские классификаторы.Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта). Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов в области услуг общественного питания.

**Практическое занятие.**

Принципы стандартизации

17. Функции стандартизации

18. Средства стандартизации

19. Категории стандартов

20.Нормативным документам по стандартизации в России

21.Виды стандартов

22.Методы стандартизации

23.Система классификации технико-экономической информации.

24.Кодирование технико-экономической информации.

**Задания для самостоятельной работы.**

Разработка групповых проектов:

1 Разработка политики в области качества на примере бара класса люкс.
2 Разработка политики в области качества на примере бара высшего класса.
3 Разработка политики в области качества на примере бара первого класса.
4 Разработка политики в области качества на примере столовой.
5 Разработка политики в области качества на примере закусочной
6 Разработка политики в области качества на примере кофейни

### Тема 3. Анализ реального сертификата соответствия (УК-6)

**Лекция.**

Сертификаты соответствия, знаки соответствия. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса и туризма. Декларации и сертификаты. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качества. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества.Международная и межгосу-дарственная стандартизация Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и использование их в гостиничном сервисе.

**Практическое занятие.**

1. Туристские формальности, необходимые при оформлении туристских документов для засе-ления в гостиницу иностранного туриста в России.

Дайте развернутый ответ.

2. В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как руководителя группы.

Дайте развернутый ответ.

3. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через не-сколько дней после его поседения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

Дайте развернутый ответ.

4. Покажите на практике систему организации работы по обеспечению и контролю качества гостиничной услуги на примере пансионата «Былина». Дайте рекомендации по совершенство-ванию системы качества.

**Задания для самостоятельной работы.**

В заданиях 1-6 к каждому заданию дано несколько ответов, из которых верными могут быть один или несколько.

1. Каким документом установлены правовые основы подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

1) Федеральным законом «О защите прав потребителей».

2) Федеральным законом «О техническом регулировании».

3) Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг».

4) Федеральным законом «О стандартизации».

2. Нормативно-правовую базу стандартизации в РФ обеспечивают законы:

1) «О сертификации продукции и услуг».

2) «Об авторском праве и смежных правах».

3) «О СМИ».

4) «Об обеспечении единства средств измерений».

3. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .

2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

4. Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

1) Сертификат соответствия.

2) Патент.

3) Стандарт.

4) Спецификация.

5) Декларация.

5. Что является объектом стандартизации услуг в туризме:
1) туристская, гостиничная услуга;
2) производственный процесс оказания услуги;
3) турфирма, оказывающая услуги.

6. К целям стандартизации относятся:
1) Защита авторских прав.
2) Обеспечение взаимозаменяемости изделий.
3) Обеспечение качества продукции.
4) Выполнение закона «Об обязательном экземпляре документов».

## Тема 4. Предприятия общественного питания (УК-6)

**Лекция.**

Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. Управление предприятием общественного питания на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Сущность и организационные вопросы проведения сертификации услуг в сфере общественного питания.

**Практическое занятие.**

Расшифровка маркировочных знаков ПК (ситуационная задача)

Цель работы: Изучить маркировочные знаки (МЗ), проанализировать их, сделать выводы о дос-тоинствах и недостатках.

Контрольные вопросы:

1. Какие МЗ должны обязательно присутствовать на мониторе ПК?

2. Какие МЗ на изучаемом мониторе информируют пользователя о безопасности ПК?

3. Какие МЗ на заданном мониторе информируют пользователя о странах-экспортерах

данного монитора?

4. Сколько сертификатов соответствия должен иметь ПК с выходом в Интернет?

5. Сколько СС должен иметь ПК без подключения к телефонной сети?

**Задания для самостоятельной работы.**

В заданиях 1-7 впишите пропущенное слово либо пояснение, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число.

1. Качество – это - _____

Совокупность свойств, мера полезности объекта, способность удовлетворять общественные и личностные потребности.

2. Процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту) – это _____.

Семплификация, сертификация, аккредитация, систематизация.

3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции называют _____.

Разрешением, лицензией, подтверждением.

4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять про-дукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это_____.

Национальный стандарт, сертификат, технические условия.

5. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить _____характер.

Инициативный, обязательный, добровольный, принудительный.

6. Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответ-ствия.

Необязательной, добровольной, обязательной, инициативной.

7. Страной мира, которая имеет положительное сальдо туристского баланса является _____

Германия; Испания; Россия

**4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

4.1. Распределение баллов:

4 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

| № темы | Название темы / вид учебной работы | Формы текущего контроля / срезы | Max. кол-во баллов | Методика проведения занятия и оценки |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | Собеседование | 5 | Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. |
| | | Опрос | 5 | Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:<br>- правильность ответа по содержанию;<br>- полнота и глубина ответа;<br>- сознательность ответа;<br>- логика изложения материала;<br>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;<br>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;<br>- использование дополнительного материала;<br>- рациональность использования времени, отведенного на задание. |
| | | **Тестирование(контрольный срез)** | 10 | «10-9» ставится при выполнении 85% - 100% теста.<br>«8-7» ставится при выполнении 60% - 84% теста.<br>«6-5» ставится при выполнении 30% - 59% теста.<br>«4-3» ставится при выполнении 15% - 29% теста.<br>«2-1» ставится при выполнении 0% - 14% теста. |
| 2. | Системы управления качеством | Собеседование | 5 | Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. |
| | | Опрос | 5 | Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:<br>- правильность ответа по содержанию;<br>- полнота и глубина ответа;<br>- сознательность ответа;<br>- логика изложения материала;<br>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;<br>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;<br>- использование дополнительного материала;<br>- рациональность использования времени, отведенного на задание. |
| | | Решение ситуационных задач | 10 | 10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;<br>9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;<br>7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.<br>5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Выполнение практических заданий | 10 | 10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;<br>9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;<br>7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.<br>5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов |
| 3. | Анализ реального сертификата соответствия | Собеседование | 5 | Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. |
| | | Опрос | 5 | Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:<br>- правильность ответа по содержанию;<br>- полнота и глубина ответа;<br>- сознательность ответа;<br>- логика изложения материала;<br>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;<br>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;<br>- использование дополнительного материала;<br>- рациональность использования времени, отведенного на задание. |
| | | Выполнение практических заданий | 10 | 10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;<br>9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;<br>7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.<br>5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов |
| 4. | Предприятия общественного питания | Собеседование | 5 | Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. |
| | | Опрос | 5 | Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:<br>- правильность ответа по содержанию;<br>- полнота и глубина ответа;<br>- сознательность ответа;<br>- логика изложения материала;<br>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;<br>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;<br>- использование дополнительного материала;<br>- рациональность использования времени, отведенного на задание. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Тестирование(контрольный срез)** | 10 | «10-9» ставится при выполнении 85% - 100% теста.<br>«8-7» ставится при выполнении 60% - 84% теста.<br>«6-5» ставится при выполнении 30% - 59% теста.<br>«4-3» ставится при выполнении 15% - 29% теста.<br>«2-1» ставится при выполнении 0% - 14% теста. |
| | | Решение ситуационных задач | 10 | 10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;<br>9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;<br>7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.<br>5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов |
| 5. | Премиальные баллы | | 20 | Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены:<br>- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов;<br>- постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов;<br>- полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов;<br>- участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплине – 20 баллов;<br>- участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов;<br>- публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20 |
| 6. | Итого за семестр | | 100 | |

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

| 100-балльная система | Традиционная система |
|---|---|
| 50 - 100 баллов | Зачтено |
| 0 - 49 баллов | Не зачтено |

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

**Выполнение практических заданий**

Тема 2. Системы управления качеством

1. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м2, комнаты: спальня, гости-ная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите ме-бель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

2. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м 2 , рассчи-танный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

3. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м2, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудова-ние. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

4. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м2 , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

5. Группа туристов из Китая оформила заказ на размещение в городе Барнаул. Что Вы можете предложить в качестве гостиничных объектов (и обоснуйте почему именно эти объекты)? (обозначить не менее 3-х гостиниц).

Ответ_____.

6. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с тури-стической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов?

Тема 3. Анализ реального сертификата соответствия

1. Разработка политики в области качества на примере бара класса люкс.

2. Разработка политики в области качества на примере бара высшего класса.

3. Разработка политики в области качества на примере бара первого класса.

4. Разработка политики в области качества на примере столовой.

5. Разработка политики в области качества на примере закусочной

**Опрос**

Тема 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.

2. История возникновения стандартизации и сертификации в России.

3. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы ресторанной деятельности.

4. Что установил первый отечественный стандарт?

5. Какими общими признаками характеризуются услуги предприятий общественного питания?

6. Что такое «условия обслуживания»?

7. Для чего проводятся классификации объектов?

## Тема 2. Системы управления качеством

1. Основополагающие стандарты делятся на:
1) Общетехнические.
2) Организационно-методические.
3) Национальные.
4) Технические условия.
2. Начальный вариант стандарта называется первой:
1) Версткой.
2) Редакцией.
3) Корректурой.
4) Частью.
3. Срок действия стандарта:
1) Равен 5 годам;
2) Равен 3 годам;
3) Равен 10 годам;
4) Не определяется.

4. Стандарты туристского предприятия разрабатываются и утверждаются:
1) государственным органом управления туризма в РФ;
2) Госстандартом России;
3) самим туристским предприятием

5. ГОСТ Р 50644-94 устанавливает:

1) требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов;
2) методы контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг;

3) общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

6. В каком нормативном документе по стандартизации указаны все группы продукции и услуг, предоставляемых гостиницами и ресторанами:

1) в «Общероссийском классификаторе отраслей народного хозяйства» (ОКОНХ);

2) в «Общероссийском классификаторе предприятий и организаций» (ОКПО);

3) в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и ус-луг» (ОКДП).

Тема 3. Анализ реального сертификата соответствия

1. Система менеджмента качества в ресторанной деятельности
2. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.

3. Международные гостиничные правила

4. Правила предоставления услуг общественного питания в Российской Федерации

5. Классификация предприятий общественного питания.

Тема 4. Предприятия общественного питания

1. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену по-стельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

2. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным язы-ком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бас-сейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч.-4 звез-ды.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

3. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел – в 50 % номеров.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

4. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с не-сколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений 6 входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес- центр.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

5. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м2, комнаты: спальня, гости-ная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите ме-бель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

Ответ_____

Обоснуйте свой ответ.

**Решение ситуационных задач**

Тема 2. Системы управления качеством

1. Прокомментируйте цитаты японского топ-менеджера

2. Как заслужить доверие потребителя?

3. Как бороться с подделками на российском рынке.

**Решение ситуационных задач**

Тема 4. Предприятия общественного питания

1. Туристская фирма специализируется на реализации услуг въездного туризма. Предприятие находится на общей системе налогообложения.

Как изменится рентабельность продаж услуг туристской фирмы, если средняя цена за одну пу-тевку возрастет на 10%, число проданных путевок снизится до 200 единиц, себестоимость останется неизменной?

Исходные данные: количество реализованных путевок в предшествующем периоде 230 ед., средняя цена одной путевки 12 500 руб., полная себестоимость тура 8800 руб.

Ответ_____-

2. Рассчитайте показатели оборачиваемости оборотных средств гостиницы, если объем реализации продукции и услуг в отчетном году составил 77 480 тыс. руб. и увеличился по сравнению с предыдущим годом на 6230 тыс. руб., а среднегодовая стоимость оборотных средств составила 25 440 тыс. руб. и снизилась на 9000 тыс. руб. по сравнению с предыдущим годом.

Ответ_____

3. Рассчитайте порог рентабельности и запас финансовой устойчивости туристского предприятия, если выручка от реализации туров составила 14 202 тыс. руб., полная себестоимость реализованных услуг 13 453 тыс. руб., сумма переменных затрат 4113 тыс. руб., сумма постоянных затрат 9340 тыс. руб.

**Собеседование**

Тема 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

1. Качество услуг предприятий общественного питания: основные понятия и методы определения.

2. Документы, регламентирующие показатели качества услуг предприятий питания.

3. Требования к качеству услуг предприятий общественного питания.

4. Ключевые принципы системного управления качеством.

5. Понятие и структура систем управления качеством.

6. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004

Тема 2. Системы управления качеством

1 Виды документов по стандартизации в сфере общественного питания
2 Показатели качества: 10 основных групп показателей. Стандартизация как механизм управления качеством.
3 Транснациональные операторы ресторанного бизнеса и система менеджмента качества
4 О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей.
5 Международные гостиничные правила
6 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
7 Система классификации гостиниц и других средств размещения

Тема 3. Анализ реального сертификата соответствия

1. Система классификации предприятий общественного питания

2. Система менеджмента социальной ответственности и её сертификация

3. Система менеджмента на основе принципов ХАССП

4. Всемирная торговая организация. Положение ресторанного бизнеса после вступления России в ВТО

5. Международные стандарты инвестиционной деятельности

Тема 4. Предприятия общественного питания

1. Категоризация и ее роль в управлении качеством услуг общественного питания.

2. Сертификация и ее роль в управлении качеством.

3. Корпоративные стандарты как механизм управления качеством услуг общественного питания.

4. Методы контроля качества услуг общественного питания.

5. Обязанности и ответственность исполнителя ресторанных услуг.

6. Ответственность предприятия питания за оказание некачественных услуг.

**Тестирование**

Тема 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

1. Деятельность по установлению норм и правил называется:

1.унификацией;

2. стандартизацией;

3. коммуникацией;

4. сертификацией.

2. Нормативно-правовую базу стандартизации в РФ обеспечивают законы:

1. «О сертификации продукции и услуг»;

2.«Об авторском праве и смежных правах»;

3.«О СМИ»;

4. «Об обеспечении единства средств измерений».

3. К целям стандартизации относятся:

1. обеспечение взаимозаменяемости изделий;

2. обеспечение качества продукции;

3. защита авторских прав;

4. выполнение закона «Об обязательном экземпляре документов».

4. Виды стандартов в РФ:

1. ГОСТы;

2. ОСТы;

3. грифы;
4. стандарты ИСО.

5. Межотраслевой характер носят стандарты:

1. ГОСТов;

2. ОСТов;

3. СТП;

4. ТУ.

6. Отраслевой характер носят стандарты:

1. ГОСТы;

2. ОСТы;

3. СТП;

4. ТУ.

7. На самих предприятиях разрабатываются стандарты:

1. ГОСТы;

2. ОСТы;

3. СТП;

4. ТУ.

8. Международными организациями разрабатываются стандарты:

1. ГОСТы;

2. ОСТы;

3. СТП;

4. ИСО.

9. Метрология – это …..

1. Теория передачи размеров единиц физических величин.

2. Теория исходных средств измерений (эталонов).

3. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достиже-ния требуемой точности.

4. Все ответы верны.

5. Нет правильных ответов.

10. Обязательными для стран членов СНГ являются стандарты:

1. ГОСТов;

2. ОСТов;

3. СТП;

4. ИСО.

Тема 4. Предприятия общественного питания

1. Основополагающие стандарты делятся на:

1. общетехнические;

2. организационно-методические;

3. национальные;

4. технические условия.

2. Начальный вариант стандарта называется первой:

1. верстkой;

2. редакцией;

3. корректурой;

4. частью.

3. Вторая стадия разработки стандарта предусматривает:

1. анализ полученных отзывов;

2. подготовку первой редакции стандарта;

3. подготовку проекта стандарта;

4. подготовку годового плана по стандартизации.

4. Срок действия стандарта:
1. равен 5 годам;

2. равен 3 годам;

3. равен 10 годам;

4. не определяется.

5. Государственное управление стандартизации в сфере услуг общественного питания в РФ осуществляется:
1) Правительством РФ;
2) Госстандартом России;
3) туристской индустрией.

6. Кто осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов в сфере услуг общественного питания:
1) государственный орган управления туризмом;
2) Госстандарт России;
3) турфирма.

7. Может ли предприятие общественного питания установить свой стандарт предприятия?
1. да;
2. нет;
3. не знаю.

8. Требования стандартов предприятия общественного питания подлежат обязательному соблюдению:
1) предприятиями общественного питания, разработавшими свой стандарт предприятия;
2) всеми субъектами хозяйственной деятельности;
3) субъектами хозяйственной деятельности, в договорах с которыми на стандарт предприятия сделаны ссылки.
19. Является ли «Общероссийский классификатор услуг населения» (ОКУН) нормативным документом для отрасли общественного питания?
1) да;
2) нет;
3) не знаю.
20. В каком нормативном документе по стандартизации указаны группы продукции и услуг, предоставляемых в сфере услуг общественного питания:
1) в «Общероссийском классификаторе услуг населению» (ОКУН);
2) в ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»
3) в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг» (ОКДП).

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

**Типовые вопросы зачета (УК-6)**

1. Качество услуги и критерии его оценки.

2. Качество жизни и критерии его оценки.

3. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)

4. Правила оказания услуг общественного питания.

5. Закон «О техническом регулировании»

6. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

7. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

9. О Концепции развития национальной системы стандартизации

10. О порядке разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены правил стандар-тизации

11. О Правилах функционирования системы добровольной сертификации услуг

12. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами

13. Основные недостатки национальных стандартов в области общественного питания

14. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг

15. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (CEN) в сфере общественного питания

16. Система классификации предприятий общественного питания

17. Система менеджмента социальной ответственности и её сертификация

18. Система менеджмента на основе принципов ХАССП

19. Всемирная торговая организация. Положение ресторанного бизнеса после вступления России в ВТО

20. Международные стандарты инвестиционной деятельности

**Типовые задания для зачета (УК-6)**

Не предусмотрено

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

| Оценка | Компетенции | Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата) |
|---|---|---|
| «зачтено» (50 - 100 баллов) | УК-6 | Демонстрирует высокий уровень знаний и умений обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг, в том числе в сфере стандартизации услуг ресторанного и гостиничного бизнеса. Свободно применяет полученные знания в практической деятельности. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано |
| «не зачтено» (0 - 49 баллов) | УК-6 | Демонстрирует отсутствие знаний и умений обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в том числе в сфере стандартизации услуг ресторанного и гостиничного бизнеса. Не может применять полученные знания в практической деятельности. Ответы носят нелогичный и неуверенный характер. |

**5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;

- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.

- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентаци, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);

- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);

- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);

- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;

- полнота и глубина ответа;

- сознательность ответа;

- логика изложения материала;

- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;

- использование дополнительного материала;

- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели. ссылки на ресурсы. соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;

- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;

- личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы:

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Астафеев В. Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов : монография. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 109 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142539

2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме : учеб. для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Академия, 2010. - 302 с.

3. Табекина О. А., Жулькова Ю. Н., Федотова О. В., Дудина В. Ю. Управление качеством : практикум. - Нижний Новгород: РАНХиГС, Нижегородский институт управления, 2025. - 72 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=729905

4. Котлярова Л. Д. Управление качеством : учебное пособие. - 3-е изд., исправл. и доп.. - пос. Караваево: КГСХА, 2024. - 44 с. - Текст : электронный // ЭБС "ЛАНЬ" [сайт]. - URL: https://e.lanbook.com/book/416825

6.2 Дополнительная литература:

1. Агарков А. П. Управление качеством : учебник. - 2-е изд., стер.. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 204 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199

2. Горбашко Е. А. Управление качеством : Учебник для вузов. - пер. и доп; 4-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 397 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/477910

3. Ефремова М. В. Управление качеством гостиничных услуг : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 350 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/476140

4. Кобяк М. В., Скобкин С. С. Управление качеством гостиничного предприятия : Учебник для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 502 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/487576

5. Зекунов А. Г. Управление качеством : Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 475 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/425159

6.3 Иные источники:

1. Библиотека ГОСТов - www.vsegost.com
2. Журнал «Известия Российской академии наук. Теория и системы управления» - http://www.maik.ru/ru/journal/teorsist/
3. система управления туристским предприятием - http:// www.tury.ru/
4. Административно-управленческий портал - http://www.aup.ru/news/market/
5. Стандарты и качество - http://www.kachestvo.ru

**7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 7, 8, 10

Office 2007, 2010, 2016

Opera

Консультант Плюс

Google Chrome

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: https://cyberleninka.ru
2. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: https://urait.ru
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: https://elibrary.ru
4. Электронная библиотека ТГУ. – URL: https://elibrary.tsutmb.ru/
5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: http://www.tambovlib.ru
6. Электронная библиотека РФФИ. – URL: https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library

**Электронная информационно-образовательная среда**

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.