

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 21.09.2025 09:39:28

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58400412a1c6ef961

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**Методические указания
для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы**
по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in
the hospitality industry»
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Инновационные технологии в гостиничной
деятельности»
(для очной формы обучения)

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающегося при изучении дисциплины «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry»	4
2. План-график выполнения самостоятельной работы	5
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним.....	6
4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала.....	7
5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины).....	12
6. Методические указания по подготовке к экзамену.....	13
7. Список рекомендуемой литературы... ..	16

Введение

Дисциплина «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (42 часа) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем. Часть установленных стандартом часов (25,5 часов) отводятся для самостоятельной, или внеаудиторной.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области контроля качества в индустрии гостеприимства.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» бакалаврам необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Бакалаврам необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям бакалаврам следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry».

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к семинарским занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на семинарах.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Формируемые компетенции данными видами деятельности:

Код	Формулировка:
<i>Профессиональные компетенции</i>	
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса
ПК-11	способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

2. План-график выполнения самостоятельной работы студента

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
8 семестр							
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	ПК-5 ПК11	1,5	1,5	-	-	1,5
2	Национальная система стандартизации.		1,5	1,5			1,5
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг		1,5	1,5			1,5
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.		1,5	1,5			1,5
5	Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества		-	1,5			3
6	Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия		1,5	1,5	-	-	1,5
7	Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации		1,5	1,5	-	-	1,5
8	Стандартизация		-	1,5	-	-	1,5
9	Стандартизация в сфере гостиничного хозяйства		1,5	1,5	-	-	1,5
10	Подтверждение соответствия		-	1,5	-	-	1,5
11	Сертификация качества		1,5	1,5	-	-	1,5
12	Сертификация услуг.		1,5	1,5	-	-	1,5
13	Государственное регулирование в индустрии гостеприимства.		1,5	1,5	-	-	1,5
14	Законодательство в индустрии гостеприимства.		-	1,5	-	-	1,5
15	Нормативные документы по стандартизации.		1,5	1,5	-	-	1,5

16	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге		1,5	1,5	-	-	1,5
Итого за 8 семестр			18	24	-	-	25,5
Итого			18	24	-	-	25,5

Технологическая карта самостоятельной работы обучающихся

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
ПК-5 ПК-11	8 семестр					
	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-16	Конспект материалов	Собеседование	17,55	1,95	19,5
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-16	Конспект материалов	Собеседование	4,32	0,48	4,8
	Подготовка сообщения к круглому столу по темам № 1, № 6, № 7, № 9	Сообщение	Доклад	1,08	0,12	1,2
	Итого за 8 семестр			22,95	2,55	25,5
Итого			22,95	2,55	25,5	

3. Контрольные точки и виды отчетности по ним

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
8 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-5	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 6-9	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 10-16	16 неделя	20
Итого за 8 семестр		-	55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с

отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.
2. План текста.
3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.
4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.
5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

Методические рекомендации к самостоятельному изучению по темам № 1-18

Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

Цель: Изучить место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Стандартизация в системе технического регулирования.
2. Функции и методы стандартизации.
3. Документы по стандартизации, их применение.

Тема 2. Национальная система стандартизации.

Цель: Изучить национальную систему стандартизации.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Направления развития национальной системы стандартизации.
2. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.

Тема 3 Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.

Цель: Изучить международную и европейскую стандартизацию в обеспечении качества гостиничных услуг.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Международная стандартизация систем менеджмента.
2. Стандартизация в области информационной безопасности.

Тема 4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Цель: Изучить качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Методы определения показателей качества.
2. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.

3. Методы контроля качества.

Тема 5. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.

Цель: Изучить роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Качество продукции и защита потребителя.
2. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.

Тема 6. Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.

Цель: Изучить правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Технические регламенты, их содержание, цели принятия.
2. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.

Тема 7. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

Цель: Изучить международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Международная организация по стандартизации (ИСО).

Тема 8. Стандартизация.

Цель: Изучить роль стандартизации в гостиничной индустрии.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Методы стандартизации.
2. Национальная (государственная) система стандартизации (ГСС).
3. Органы и службы ГСС.

Тема 9. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

Цель: Изучить стандартизацию в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
2. Национальные стандарты в сфере туризма и гостиничного хозяйства.
3. Перспективная программа стандартизации в области услуг туризма и средств размещения.

Тема 10. Подтверждение соответствия.

Цель: Изучить процедуру подтверждения соответствия.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Российская система сертификации ГОСТР, объекты и субъекты системы, схемы сертификации, типовой порядок сертификации продукции.

Тема 11. Сертификация услуг.

Цель: Изучить сертификацию услуг.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Форма и содержание сертификата соответствия.
2. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения.

Тема 12. Сертификация качества.

Цель: Изучить сертификацию качества.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.
2. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.
3. Особенности интегрированных систем менеджмента качества и их сертификация.

Тема 13. Государственное регулирование в индустрии гостеприимства.

Цель: Изучить государственное регулирование в индустрии гостеприимства.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Международные нормативные акты, регулирующие отношения отелей и туристических операторов.
2. Российское законодательство в туризме и гостиничном бизнесе.

Тема 14. Законодательство в индустрии гостеприимства.

Цель: Изучить законодательство в индустрии гостеприимства.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Отношения юридических и физических лиц в индустрии гостеприимства.

Тема 15. Нормативные документы по стандартизации.

Цель: Изучить нормативные документы по стандартизации.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Типизация и классификация документации.

Тема 16. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Цель: Изучить ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Измерение удовлетворенности персонала.
2. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к семинарским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

6. Методические указания по подготовке к экзамену.

Вопросы к экзамену (8 семестр)

Вопросы для проверки уровня обученности

Базовый уровень

Знать:

1. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.
2. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
3. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции, оказания услуг и ее развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
4. Качество продукции и защита потребителя.
5. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
6. Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.
7. Закон «О техническом регулировании».
8. Принципы технического регулирования.

9. Технические регламенты, их содержание, цели принятия.
10. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.
11. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.
12. Международная и региональная стандартизация.
13. Международная организация по стандартизации (ИСО).
14. Стандартизация
15. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации.
16. Уровни стандартизации.
17. Научная база стандартизации.
18. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.
19. Методы стандартизации.

Уметь, владеть:

20. Национальная (государственная) система стандартизации (ГСС).
21. Органы и службы ГСС.
22. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства.
23. Нормативные документы в области стандартизации: национальные стандарты, их виды, категории, правила разработки и утверждения; правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций; своды правил.
24. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
25. Национальные стандарты в сфере туризма и гостиничного хозяйства.
26. Перспективная программа стандартизации в области услуг туризма и средств размещения.
27. Подтверждение соответствия.
28. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы.
29. Термины и определения в области сертификации.
30. Обязательная сертификация.

Повышенный уровень

Знать:

1. Российская система сертификации ГОСТР, объекты и субъекты системы, схемы сертификации, типовой порядок сертификации продукции.
2. Основы сертификации.
3. Права и обязанности участников обязательной сертификации: органов по сертификации, испытательных лабораторий, заявителей.
4. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
5. Сертификат соответствия: форма, порядок заполнения.
6. Знак обращения на рынке.
7. Добровольная сертификация: объекты, цели, системы добровольной сертификации.
8. Знаки соответствия.
9. Декларирование соответствия: объекты, субъекты, схемы декларирования, содержание декларации о соответствии.
10. Сертификация услуг.
11. Структура системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
12. Схемы сертификации услуг.
13. Порядок проведения сертификации услуг.
14. Форма и содержание сертификата соответствия.
15. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения.
16. Сертификация качества.
17. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО серии 9000 версии 2000: цели, требования к условиям, объекты аудита; этапы работ при сертификации; применение сертификата соответствия и знака соответствия.

18. Система экологического менеджмента и ее сертификация.
19. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация.

Уметь, владеть:

20. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.
21. Особенности интегрированных систем менеджмента качества и их сертификация.
22. Государственное регулирование в индустрии гостеприимства.
23. Меры государственной поддержки туризма и гостеприимства.
24. Международные гостиничные правила.
25. Международные нормативные акты, регулирующие отношения отелей и туристических операторов Российское законодательство в туризме и гостиничном бизнесе.
26. Законодательство в индустрии гостеприимства.
27. Закон «О техническом регулировании», отношения юридических и физических лиц в индустрии гостеприимства.
28. Нормативные документы по стандартизации.
29. Набор документов и необходимый список документации.
30. Типизация и классификация документации.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций ПК-5 - способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса, ПК – 11 - способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

В экзаменационный билет включаются: 3 вопроса.

Для подготовки по билету отводится: 30 минут.

7. Список рекомендуемой литературы

Перечень основной литературы:

1. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ М.В. Кобяк— Электрон. Текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 290 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Абабков Ю.Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: учебник / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 144 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Ефимов, В. В. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов : [учеб.пособие] / В.В. Ефимов. - М. : КНОРУС, 2016. - 240 с.

2. Тедеева Ф. Л. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия [Текст]: учеб.пособие / Ф.Л. Тедеева. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 413 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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

1. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;

2. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks