

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР

 А.А. Калмыкова



И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА, СТАНДАРТИЗАЦИИ И
СЕРТИФИКАЦИИ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик:

И.О. Телешева - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 1 от «26» августа 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2. Информационное обеспечение обучения	9
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА, СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является вариативной частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП.09 Системы качества, стандартизации и сертификации могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательная программа): дисциплина входит в обще профессиональный цикл (вариативная часть) специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен **уметь:**

- применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения;
- применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей;
- применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;

знать:

- основные положения национальной системы стандартизации; методы стандартизации;
- национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации;
- правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов;
- факторы, определяющие качество;
- характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции;
- методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг;

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06.Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07.Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы - 122 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная нагрузка обучающегося - 108 часов;

- самостоятельная работа обучающегося - 14 часов

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы (всего)	122
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	108
в том числе:	
теоретическое обучение	82
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
в том числе:	
подготовка к аудиторным занятиям (изучение материала по заданным темам, написание сообщений, докладов, работа с конспектом лекций, подготовка презентаций)	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 7 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа учащихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Стандартизация как метод повышения качества гостиничных услуг.	Содержание учебного материала	28	1
	Лекции, теоретические занятия	20	
	Возникновение и развитие стандартизации. Виды стандартизации и стандартов.	2	
	Основы национальной системы стандартизации. Цели, задачи и основные принципы.	2	
	Стандартизация за рубежом. Международные стандарты качества.	2	
	Нормативные документы по стандартизации. Причины разработки стандартов.	2	
	Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ.	2	
	Стандартизация гостиничных услуг. Особенности и характеристики гостиничных услуг.	2	
	Стандартизация услуг предприятий питания гостиницы.	2	
	Стандарты организаций, используемые в службе приема и размещения.	2	
	Стандарты услуг, предоставляемые службой номерного фонда.	2	
	Результат использования стандартов в гостиничной отрасли.	2	
	Практические занятия	8	2
	Отработать на практике стандарты СПиРа	2	
	Отработать практические задания, используемые в службе бронирования.	2	
	Отработать практические занятия по телефонным переговорам.	2	
	Отработать занятия по стандартам, используемым в номерном фонде гостиницы.	2	3
Самостоятельная работа	6		
Реферат на тему « Роль функциональных стандартов качества на предприятиях размещения».	2		
Реферат на тему « История стандартизации в России»	2	1	
Реферат на тему « Составляющие гостиничного продукта и системы обслуживания в отеле»	2		
Содержание учебного материала	40		
Лекции, теоретические занятия	30		
Понятие качества услуги. Качество как объект управления.	2		
Факторы, определяющие качество услуг.	2		
Методы контроля качества.	2		
Основные этапы развития систем менеджмента качества.	2		
Этапы развития управления качеством.	2	1	
Элементы новой системы управления качеством.	2		

	Особенности качества услуг в гостинице.	2	
	Системы качества гостиничных корпораций.	2	
	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг.	2	
	Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей».	2	
	Методы оценки качества обслуживания в гостинице.	2	
	Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг.	2	
	Информационная система управления качеством.	2	
	Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия.	2	
	Защита прав потребителей гостиничных услуг.	2	
	Практические занятия	10	
	Составить анкету для гостей гостиницы.	2	
	Провести анкетирование, на качество предоставляемых услуг в отеле.	2	2
	Составить SWOT-анализ по предприятиям гостеприимства.	2	
	Составить таблицу методов контроля СПиРа.	2	
	Составить чек лист критериев оценки качества уборки номерного фонда.	2	
	Самостоятельная работа	4	3
	Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.	2	
	Реферат на тему «Методы и инструменты управления качеством»	2	
Тема 3. Сертификация и подтверждение соответствия услуг.	Содержание учебного материала	40	
	Лекции, теоретические занятия	32	
	Сертификация и история ее развития.	2	
	Основные термины и понятия.	2	
	Сущность обязательной и добровольной сертификации.	2	
	Правовые основы сертификации в РФ.	2	
	Закон РФ «О защите прав потребителей»	2	
	Закон РФ «О сертификации услуг и продукции»	2	
	Порядок проведения сертификации услуг.	2	
	Особенности сертификации услуг.	2	
	Орган по сертификации и знаки соответствия.	2	
	Перспективные задачи сертификации.	2	
	Сертификация в зарубежных странах	2	
	Региональная сертификация	2	
	Сертификация систем менеджмента качества	2	
Понятие лицензирования. Лицензирование услуг.	2	1	

	Сертификация услуг средств размещения.	2	
	Сертификация гостиничных услуг и международные системы категорий гостиниц.	2	
	Практические занятия	8	
	Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ.	2	2
	Отработка порядка проведения сертификации услуг.	2	
	Применение сертификации системы менеджмента качества	2	
	Декларирование соответствия и формы подтверждения.	2	
	Самостоятельная работа	4	
	Методы контроля качества работы сотрудников службы приема и размещения.	2	3
	Методы контроля качества работы сотрудников службы номерного фонда	2	
	Всего	122	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета Системы качества, стандартизации и сертификации.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: учебная мебель, дидактические пособия, программное обеспечение, презентации лекционного материала, видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения: видеопроекторное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП.09 Системы качества, стандартизации и сертификации может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 29 июня 2015 года №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 23.06.2014).
3. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 03.05.2012).
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 05.05.2014).
5. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
6. ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.
7. Постановление Правительства РФ № 1853 от 11 ноября 2020 года об утверждении «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Основная литература:

1. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93551.html> (дата обращения: 25.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Воронцова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие для СПО / Н. В. Воронцова. — Саратов : Профобразование, 2021. — 154 с. — ISBN 978-5-4488-1258-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106866.html> (дата обращения: 25.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106866>
3. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Лифиц. — 15-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15928-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510294> (дата обращения: 05.04.2022).
4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд.,

перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486> (дата обращения: 05.04.2022).

Дополнительная литература:

1. Москвичева, Е. Л. Стандартизация и сертификация : практикум для СПО / Е. Л. Москвичева, А. В. Керов. — Саратов : Профобразование, 2021. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-1244-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106855.html> (дата обращения: 25.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106855>
2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100399.html> (дата обращения: 25.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100399>

Интернет ресурсы:

1. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО <http://www.iso.ch>
2. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ <http://www.gost.ru>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ <http://www.russiatourism.ru>
4. Федеральный перечень туристских объектов <http://классификациятуризм.рф/>
5. Правовая система «Консультант +» <http://www.consultant.ru>.
6. Правовая система «Техэксперт» <http://www.cntd.ru/>

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Системы качества, стандартизации и сертификации определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной (внеаудиторной) работы. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины учащийся должен</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения; - применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей; - применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные положения национальной системы стандартизации; методы стандартизации; - национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации; - правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; - факторы, определяющие качество; - характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции; - методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ответов на вопросы; - контрольных работ; - тестов. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального опроса; - сообщений по теме. <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p>

ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг;	
--	--

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на дифференцированном зачете по учебной дисциплине

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Перечень вопросов для промежуточной аттестации
по учебной дисциплине Системы качества, стандартизации и сертификации**

1. Гостиничная услуга: понятие, виды, характеристики.
2. Особенности услуг в гостиничной отрасли.
3. История стандартизации.
4. Развитие стандартизации в РФ.
5. Принципы и объекты стандартизации.
6. Задачи Федерального закона «О техническом регулировании».
7. Стандартизация в системе технического регулирования.
8. Технические регламенты.
9. Цели и принципы подтверждения соответствия.
10. Задачи Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации».
11. Функции и методы стандартизации.
12. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
13. Документы по стандартизации, их применение.
14. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
15. Функции Росстандарта.
16. Роль стандартизации в гостиничной отрасли.
17. Содержание национальных стандартов в сфере гостеприимства.
18. Содержание национальных стандартов в сфере общественного питания.
19. Стандарты организаций в гостиничной отрасли.
20. Профессиональные стандарты в гостиничной отрасли.
21. Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли.
22. Сертификация: понятие, цели, виды.
23. Объекты сертификации в гостиничной отрасли.
24. Международные системы категоризации гостиниц.
25. Классификация предприятий размещения в РФ.
26. Требования, предъявляемые к предприятиям размещения разных категорий.
27. Методика оценки средств размещения на соответствие категории.
28. Качество услуги: понятие, характеристики и факторы качества.
29. Становление и развитие систем менеджмента качества.
30. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
31. Функциональное качество гостиничных услуг.
32. Техническое качество гостиничных услуг.
33. Модель восприятия потребителем качества услуги.
34. Системы качества гостиничных корпораций.
35. Методы внешней оценки качества гостиничных услуг.
36. Методы внутренней оценки качества гостиничных услуг.
37. Измерение удовлетворенности потребителей.
38. Измерение удовлетворенности персонала.
39. Этапы внедрения системы качества на предприятии размещения.
40. Документация системы качества.
41. Служба управления качеством в гостинице.
42. Разработка программы контроля качества в гостинице.
43. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качеством.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА, СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09 Системы качества, стандартизации и сертификации на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова