

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 22.06.2023 10:09:53

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт экономики предприятий

**Кафедра**      Коммерции, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**      Б1.В.ДЭ.04.02 Управление качеством

**Основная профессиональная образовательная программа**      43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2023

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

### 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление качеством входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Основы индустрии гостеприимства, Ресторанный и гостиничный маркетинг

Последующие дисциплины по связям компетенций: Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности

### 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление качеством в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3	ПК-3.1: Знать: способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ПК-3.2: Уметь: осуществлять мониторинг качества процесса сервиса

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12

Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	85.85/2.38
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление качеством представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
Практич. занятия							
1.	Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	9	9			27	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	9	9			26,85	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>53.85</b>	

#### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
Практич. занятия							
1.	Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	1	1			43	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	1	1			42,85	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

Контроль	18				
<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>	<b>85.85</b>	

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	лекция	Управление качеством процессов на основе требования стандартов менеджмента качества ISO 9001
		лекция	ГОСТы: Стандартизация, метрология, менеджмент качества
		лекция	ГОСТы: Физкультурно-оздоровительные услуги, аттракционы, игровые площадки, дайвинг, зрительные залы, игровые автоматы
		лекция	ГОСТы: Средства размещения
		лекция	ГОСТы: Общественное питание
2.	Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	лекция	Сертификация услуг в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса
		лекция	Условия осуществления сертификации услуг средств размещения.
		лекция	Особенности лицензирования
		лекция	Лицензирование отдельных видов услуг

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	практическое занятие	Управление качеством процессов на основе требования стандартов менеджмента качества ISO 9001
		практическое занятие	ГОСТы: Стандартизация, метрология, менеджмент качества
		практическое занятие	ГОСТы: Физкультурно-оздоровительные услуги, аттракционы, игровые площадки, дайвинг, зрительные залы, игровые автоматы
		практическое занятие	ГОСТы: Средства размещения
		практическое занятие	ГОСТы: Общественное питание
2.	Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	практическое занятие	Сертификация услуг в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса
		практическое занятие	Условия осуществления сертификации услуг средств размещения.
		практическое занятие	Особенности лицензирования
		практическое занятие	Лицензирование отдельных видов услуг

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

(включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>

##### Дополнительная литература

1. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518680>

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>

##### Литература для самостоятельного изучения

1. перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449768>

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425159>

#### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

#### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

#### **5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

#### **5.5. Специальные помещения**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

#### **6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством:**

##### **6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине**

<b>Вид контроля</b>	<b>Форма контроля</b>	<b>Отметить нужное</b>
---------------------	-----------------------	----------------------------

		<b>знаком « + »</b>
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

**6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе**

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК-3 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса	методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов
Пороговый	способы осуществления контроля качества процесса сервиса	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса	методами контроля качества процессов сервиса
Стандартный (в дополнение к пороговому)	способы осуществления контроля качества процесса сервиса и бизнес-процессов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса и бизнес-процессов	методами контроля качества процессов сервиса, бизнес-процессов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, бизнес-процессов, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса, бизнес-процессов, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	методами контроля качества процессов сервиса, бизнес-процессов, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

**6.3. Паспорт оценочных материалов**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный



		<b>соотношении с результатами обучения по программе</b>		
1.	Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	-оценка докладов; - устный/ письменный опрос; - тестирование	зачет
2.	Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	-оценка докладов; - устный/ письменный опрос; - тестирование	зачет

#### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

##### Примерная тематика докладов

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Темы</b>
Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение международных и региональных стандартов в отечественной практике.</li> <li>2. Понятие и классификация услуг.</li> <li>3. Социальное значение услуг.</li> <li>4. Понятие услуги. Понятие работы.</li> <li>5. Законодательство в сфере услуг.</li> <li>6. Особенности сферы услуг.</li> <li>7. Система стандартов социальной сферы.</li> <li>8. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).</li> <li>9. Особенности стандартизации услуг.</li> <li>10. Зарубежный опыт стандартизации услуг.</li> <li>11. Методология стандартизации услуг.</li> <li>12. Особенности требований стандартов к отдельным группам услуг.</li> <li>13. Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации.</li> <li>14. Основные цели и объекты сертификации.</li> <li>15. Качество продукции и защита потребителя.</li> <li>16. Законодательная база сертификации.</li> <li>17. Области применения сертификации.</li> <li>18. Виды международных систем сертификации.</li> <li>19. Международные и европейские организации в области сертификации.</li> <li>20. Опыт ведущих экономических держав в области управления качеством, стандартизации и сертификации.</li> <li>21. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации</li> </ol>
Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	<ol style="list-style-type: none"> <li>22. Основы сертификационных испытаний.</li> <li>23. Основы техники измерения параметров продукции.</li> <li>24. Точность и достоверность сертификационных испытаний и контроля.</li> <li>25. Статистические методы в управлении качеством сертификации.</li> <li>26. Участники обязательной сертификации и их функции.</li> <li>27. Система аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.</li> <li>28. Порядок проведения обязательной сертификации продукции.</li> <li>29. Последовательность проведения сертификации.</li> <li>30. Схемы сертификации продукции.</li> </ol>

	<p>31. Оформление сертификата.</p> <p>32. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации.</p> <p>33. Участники, организация и порядок проведения добровольной сертификации</p> <p>34. Номенклатура сертификации работ и услуг.</p> <p>35. Состав участников сертификации услуг (работ).</p> <p>36. Порядок проведения сертификации услуг.</p> <p>37. Основные этапы сертификации услуг.</p> <p>38. Требования к содержанию сертификата соответствия на услуги.</p> <p>39. Основные этапы сертификации систем качества (СК).</p> <p>40. Основные цели и задачи систем сертификации.</p> <p>41. Правила построения системы сертификации.</p> <p>42. Типовая схема взаимодействия участников сертификации.</p> <p>43. Основные функции участников сертификации — центрального органа по сертификации, органов по сертификации и исполнительных лабораторий, совета по сертификации, научно-методического совета, комиссии по апелляциям, заявителям сертификации. Определение схемы сертификации.</p> <p>44. Схемы сертификации продукции и услуг в Российской Федерации.</p> <p>45. Модули оценки соответствия в странах Европейского Союза.</p> <p>46. Особенности сертификации систем качества предприятий и персонала.</p> <p>47. Цели и задачи аккредитации испытательных лабораторий и органов по сертификации.</p> <p>48. Структура систем аккредитации в России и в Европе, их гармонизация.</p> <p>49. Основные этапы процесса аккредитации.</p>
--	--

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	<p>1. Общероссийские классификаторы: ОКУН, ОКОНХ, ОКДП, ОКПО, КФС, СООГУ, ОКВЭД и другие</p> <p>2. ГОСТы: Стандартизация, метрология, менеджмент качества</p> <p>3. ГОСТы: Туристские услуги</p> <p>4. ГОСТы: Транспорт, пассажирские перевозки</p> <p>5. ГОСТы: Средства размещения</p> <p>6. ГОСТы: Общественное питание</p> <p>7. ГОСТы: Торговля, Ярмарочно-выставочная деятельность</p> <p>8. ГОСТы: физкультурно-оздоровительные услуги, аттракционы, игровые площадки, дайвинг, зрительные залы, игровые автоматы</p>
Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	<p>9. Сертификация ИСО 9000. Сертификация ИСО 14000</p> <p>10. Сертификация в туризме. Сертификация персонала сферы туризма.</p> <p>11. Проблемы сертификации в туризме</p> <p>12. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. Перечень видов деятельности, на которые требуются лицензии.</p> <p>13. Регистрация видов деятельности при регистрации ИП.</p> <p>14. Лицензирование и сертификация отдельных видов деятельности.</p>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>**

#### 1. Стандартизация - это:

А. Деятельность по разработке нормативной документации, устанавливающей правила, общие принципы

- или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов;
- Б. Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач;
- В. Систематическая проверка того, насколько объект способен выполнить установленные требования;
- Г. Использование единообразных процедур;
- Д. Набор функций, которые организация предлагает потребителю.

### **2. Качество – это:**

- А. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предлагаемые потребности;
- Б. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления;
- В. Степень соответствия присущих характеристик требованиям;
- Г. Философская категория, выражающая существенную определенность объекта, благодаря которой он является именно этим, а не иным;
- Д. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности по удовлетворению запросов потребителя.

### **3. Услуга – это:**

- А. Угодное дело, умение услужить, угодить, быть полезным, сделать что-то нужное;
- Б. Действие, приносящее пользу или помощь другому;
- В. Набор функций, которые организация предлагает потребителю;
- Г. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности по удовлетворению запросов потребителя;
- Д. Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач.

### **4. При реализации, каких целей выполняются следующие функции: а. охранная; б. ресурсосберегающая; в. коммуникативная; г. цивилизующая?**

- А. Социальных и технико-экономических целей;
- Б. Целей установления оптимальных требований к номенклатуре и качеству продукции в интересах потребителя и государства;
- В. Целей нормативно – технического обеспечения контроля;
- Г. Целей содействия реализации законодательства Российской Федерации методами и средствами стандартизации;
- Д. Целей стандартизации услуг.

### **5. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах Российской Федерации?**

- А. В журнале «Стандарты и качество»;
- Б. В информационных указателях «Государственные стандарты Российской Федерации»;
- В. В бюллетене «Реестр поставщиков»;
- Г. В Вестнике Госстандарта России;
- Д. В журнале «Стандартизация».

### **6. Укажите источник первичных данных, положенных в основу каталогизации продукции:**

- А. Каталогный лист;
- Б. Бюллетень «Бизнес - карта»;
- В. Отраслевые каталоги;
- Г. Бюллетени негосударственных организаций;
- Д. Бюллетень «Реестр поставщиков».

### **7. Какими основными документам в странах Евросоюза представлено техническое**

**законодательство?**

- А. Гармонизированные европейские стандарты;
- Б. Руководство ИСО/МЭК;
- В. Постановления и директивы Совета;
- Г. «Зеленая книга»;
- Д. Бюллетени негосударственных организаций.

**8. Какой из перечисленных стандартов не относится к специфическим видам стандартов, используемых при стандартизации услуг?**

- А. Стандарты, устанавливающие требования к обслуживающему и производственному персоналу;
- Б. Стандарты, устанавливающие требования к предприятию, оказывающему услуги (в том числе на классификацию по типам, видам, классам, разрядам, «звездам»);
- В. Стандарты на методы контроля и оценки услуг;
- Г. Стандарты научно – технических и инженерных обществ;
- Д. Стандарты ССБТ.

**9. В чем заключается специфическая цель обязательной сертификации?**

- А. Обеспечение безопасности и экологичности товаров (работ и услуг);
- Б. Обеспечение конкурентоспособности продукции (услуги, предприятия);
- В. Реклама продукции (услуги, соответствующей не только требованиям безопасности, но и требованиям, обеспечивающим качество выпускаемой продукции (услуг);
- Г. Содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- Д. Содействие производителю в реализации продукции.

**10. Сертификация – это:**

- А. Процедура, посредством которой третья сторона документально удостоверяет, что продукция соответствует установленным требованиям;
- Б. Система, располагающая собственными правилами выполнения работ и правилами управления для осуществления оценки соответствия;
- В. Процедура, посредством которой поставщик документально удостоверяет, что продукция соответствует установленным требованиям;
- Г. Соблюдение установленных требований к продукции, процессу или услуге;
- Д. Система маркировки сертифицированной продукции знаком соответствия.

**11. Что не относится к основным функциям органа по сертификации?**

- А. Маркировка сертифицированной продукции знаком соответствия;
- Б. Сертифицирование продукции и выдача сертификата;
- В. Осуществление инспекционного контроля за сертифицированной продукцией;
- Г. Приостановление либо отмена действия выданных им сертификатов;
- Д. Проведение идентификации представленной продукции.

**12. Какой из перечисленных госстандартов относится к специфическому виду государственных стандартов, использующихся при сертификации услуг?**

- А. ГОСТ;
- Б. СНИП;
- В. СанПиН;
- Г. Федеральные правила выполнения отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг, утвержденные постановлениями Правительства Российской Федерации;
- Д. ОСТ.

**13. Какая схема сертификации продукции является самой жесткой?**

- А. Схема 3а;
- Б. Схема 8;
- В. Схема 5;
- Г. Схема 10;
- Д. Схема 4.

**14. Сколько схем используется при сертификации работ и услуг?**

- А. 10 основных схем;
- Б. 6 дополнительных схем;
- В. 7 схем;
- Г. 10 основных схем и 6 дополнительных схем;
- Д. 4 схемы.

**15. Что является главным объектом сертификации систем качества?**

- А. Деятельность по управлению и обеспечению качества;
- Б. Деятельность по проверке исходных форм документов для проведения предварительной оценки системы качества;
- В. Проверка соответствия показателей качества продукции технической документации;
- Г. Деятельность по созданию знаков соответствия системы сертификации системе качества;
- Д. Деятельность по разработке нормативной документации, устанавливающей правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

**16. Декларация о соответствии услуге – это:**

- А. Документ, выданный по правилам системы сертификации, удостоверяющий, что должным образом сертифицированная услуга соответствует установленным требованиям;
- Б. Документ, в котором исполнитель услуги на основе имеющихся у него документов удостоверяет, что оказываемая им услуга соответствует установленным требованиям;
- В. Документ о соответствии услуги международным стандартам;
- Г. Документ о пригодности услуги для сертификации;
- Д. Документ о соответствии товарного знака.

**17. Обновление стандартов происходит:**

- А. Каждые 5 лет;
- Б. 1 раз в 6 месяцев;
- В. Через 3 года;
- Г. Через 10 лет;
- Д. Через год.

**18. Метрология – это:**

- А. совокупность объектов деятельности и видов работ, направленных на обеспечение единства измерений;
- Б. область знаний и вид деятельности, связанные с созданием измерительных приборов;
- В. наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности;
- Г. совокупность операций по применению технического средства, хранящего единицу величины, обеспечивающих нахождение соотношения измеряемой величины с ее единицей в явном или неявном виде;
- Д. признание результатов испытания.

**19. Метрическая система мер была впервые введена:**

- А. В 1867 г. в России;
- Б. В 1840 г. во Франции;
- В. В 1920 г. в Германии;
- Г. В 1901г. в Великобритании.
- Д. В 1902 г. в США.

**20. Аккредитация – это:**

- А. Международно признанный способ оценки и признания компетентности лабораторий и органов, осуществляющих оценку и подтверждение соответствия различных видов услуг;
- Б. Установление статуса предприятия, имеющего право изготавливать продукцию, выполнять работы или оказывать услуги;
- В. Обеспечение доверия к организациям путем выдачи сертификата;

Г. Признание результатов испытания;

Д. Совокупность операций по применению технического средства, хранящего единицу величины, обеспечивающих нахождение соотношения измеряемой величины с ее единицей в явном или неявном виде.

### 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

#### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Управление качеством услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Стандартизация сервис-процессов гостиниц и ресторанов	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Международное сотрудничество в сфере туризма. Закон «О международных договорах РФ».</li><li>2. Содержание и ключевые положения ГОСТ 28681.0-90 "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания".</li><li>3. Содержание и ключевые положения ГОСТ 50644 2009 "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов".</li><li>4. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 50681-2010 "Туристские услуги. Проектирование туристских услуг".</li><li>5. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53423-2009 "Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения".</li><li>6. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53522 2009 "Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения".</li><li>7. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53998-2010 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования"</li><li>8. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 50681-2010 "Туристские услуги. Проектирование туристских услуг".</li><li>9. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53423-2009 "Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения".</li><li>10. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53522 2009 "Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения".</li><li>11. Содержание и ключевые положения ГОСТ 53998-2010 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования".</li><li>12. Содержание и ключевые положения ГОСТ 54599-2011 "Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха".</li><li>13. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 53 997 -2010 "Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования".</li><li>14. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 54601-2011 "Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения".</li><li>15. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 54604-2011 "Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования".</li><li>16. Содержание и ключевые положения ГОСТ Р 54605 – 2011 "Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования".</li><li>17. Содержание и ключевые положения ГОСТ-54606- 2011 "Услуги малых средств размещения. Общие требования".</li><li>18. Содержание и ключевые положения ГОСТ 54600-2011 "Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования".</li><li>19. Содержание и ключевые положения Федерального Закона «ОБ ОСНОВАХ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РФ»</li><li>20. Содержание и ключевые положения Закона РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ».</li></ol>
Сертификация и лицензирование сервис-процессов гостиниц и ресторанов	<ol style="list-style-type: none"><li>21. Государственные органы сертификации и стандартизации.</li><li>22. Содержание и классификация государственных стандартов.</li><li>23. Порядок разработки и внедрения стандартов.</li><li>24. Добровольная и обязательная сертификация.</li></ol>

	<p>25. Цели и задачи сертификации.</p> <p>26. Правила сертификации гостиничных и туристских услуг. Основные понятия и определения.</p> <p>27. Порядок сертификации. Основные схемы сертификации.</p> <p>28. Услуги по перевозке, бронированию перевозок.</p> <p>29. Требования к деятельности по продаже и бронированию перевозок.</p> <p>30. Основные положения и определения сертификации транспортных компаний.</p>
--	--

**6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценивания**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы</b>
<b>«зачтено»</b>	ПК-3
<b>«не зачтено»</b>	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне