

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский
государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума
Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

Рабочая программа дисциплины
**СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА
УСЛУГ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 "Гостиничное дело"

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород
2022

1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.0.21) ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3-4 семестрах (очная форма обучения) и на 2 курсе в 3 семестре (заочная форма обучения).

Студенты к моменту освоения дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания», согласно собственному образовательному стандарту ННГУ им. Н.И. Лобачевского, ознакомлены с основными теоретическими понятиями и прикладными знаниями, полученными в рамках изучения дисциплин «Трудовые ресурсы предприятий гостиничной индустрии», «Правовые основы и международные стандарты деятельности предприятий сферы гостеприимства».

К моменту изучения дисциплины у студентов присутствуют устойчивые представления, касающиеся понятийного аппарата в области гостиничного дела и качества услуг, студенты владеют основами организации и проектирования гостиничной деятельности.

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов научно-мировоззренческой позиции в отношении стандартизации и сертификации как способа государственного управления качеством услуг в сфере гостеприимства и общественного питания,
- овладение теоретико-методологическими основами стандартизации, сертификации и контроля качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания,
- получение практических навыков разработки и применение профессиональных стандартов для обеспечения качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания,
- разработка и применение профессиональных стандартов и технологий гостиничной деятельности,
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения и предприятий общественного питания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- тестирование;
- устные ответы на вопросы;
- курсовые работы (для заочной формы обучения).

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- практические задания,
- курсовые работы (для заочной формы обучения).

Для проведения контроля сформированности компетенции используются: устный опрос и решение практических заданий.

Формируемые компетенции (код, содержание)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достиже-	Результаты обучения	

компетенции)	ния компетенции* (код, содержание индикатора)	по дисциплине**	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p>У1 (ОПК-3.1.): Уметь определить требования к качеству услуг в сфере гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых и технологических документов по качеству, стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>З1 (ОПК-3.1.): Перечислить основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества.</p> <p>В1 (ОПК-3.1): Владеть приемами работы с нормативно-правовыми и технологическими документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устные ответы на вопросы; - курсовые работы; - практические задания
	ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	<p>У1 (ОПК-3.2): Уметь определить требования к гостиницам и другим средствам размещения при получении звездочной категории.</p> <p>У2 (ОПК-3.2): Уметь определить звездочную категорию гостиниц и других средств размещения.</p> <p>З1 (ОПК-3.2): Знать содержание работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.</p> <p>В1 (ОПК-3.2): Владеть приемами определения соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям системы классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устные ответы на вопросы; - курсовые работы; - практические задания

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>У1 (ОПК-7.1): Организовать работу по обеспечению безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>З1 (ОПК-7.1): Перечислить документы, содержащие требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>В1 (ОПК-7.1): Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устные ответы на вопросы; - курсовые работы; - практические задания
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>У1 (ОПК-7.2): Организовать мероприятия по обеспечению охраны труда и техники безопасности</p> <p>З1 (ОПК-7.2): Перечислить документы, содержащие требования по охране труда и техники безопасности.</p> <p>В1 (ОПК-7.2): Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по выполнению норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	

Окончательное завершение формирования компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины, происходит при прохождении производственной практики и подготовки ВКР.

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ	6 ЗЕТ
Часов по учебному плану	216	216

в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	96	22
- занятия лекционного типа	48	14
- занятия семинарского типа	48	8
самостоятельная работа	80	176
контроль	4	5
Промежуточная аттестация – зачет	36	13
экзамен		

Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)			В том числе														Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них																
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего							
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная					
Тема 1. Качество услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	16		18	4		2	4			4			8		2	8		16		
Тема 2. Техническое законодательство как основа работ по стандартизации, сертификации и контролю качества	16		17	4		1	4			4			8		1	8		16		
Тема 3. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	16		19	4		1	4			4			8		1	8		18		
Тема 4. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	20		19	6		1	6			6			12		1	8		18		
Тема 5. Стандартизация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	20		21	6		1	6		2	6			12		3	8		18		
Тема 6. Классификация гостиниц и других средств размещения в РФ.	20		24	6		4	6		2	6			12		6	8		18		
Тема 7. Сертификация услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	16		21	4		1	4		2	4			8		3	8		18		
Тема 8. Международная стандартизация.	20		19	4		1	4			4			8		1	8		18		
Тема 9. Требования стандартов к организации технологических процессов в предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	20		19	6		1	6			6			12		1	8		18		
Тема 10. Контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	17		21	4		1	4		2	4			8		3	9		18		
ИТОГО	177		198	48		14	48		8				96		22	81		176		
КСР	3		5												5	3				
Промежуточная аттестация - зачет экзамен	36																			
Промежуточная аттестация - зачет экзамен	13																			

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 10 часов (очная форма) и 4 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие практических навыков в соответствии с профилем ОП:

- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Методические указания для обучающихся.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины. Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем. Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой. Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям. При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами: «Трудовые ресурсы предприятий гостиничной индустрии», «Правовые основы и международные стандарты деятельности предприятий сферы гостеприимства».

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену. Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Стандартизация сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания» являются зачет и экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины (двух семестров). В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале изучения курса рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет. Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в разделе 6.

Пример заданий для самостоятельной работы

Конспектирование, составление обзоров по темам:

1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.
2. Национальная система стандартизации.
3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.
4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.
5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности услуг.
6. Стандартизация в гостиничных предприятиях.
7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостиничных предприятиях.
8. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п.5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4431>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Критерии оценивания курсовой работы

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Высокий уровень подготовки, безупречное владение материалом, студент демонстрирует творческий подход к решению нестандартных ситуаций. Тема раскрыта безупречно
Отлично	Высокий уровень подготовки, хорошее владение материалом, студент демонстрирует творческий подход к решению нестандартных ситуаций. Тема раскрыта на высоком уровне
Очень хорошо	Хороший уровень подготовки, хорошее владение материалом, студент демонстрирует интерес к решению нестандартных ситуаций

	туаций. Тема раскрыта
Хорошо	В целом хороший уровень подготовки с небольшими ошибками или недочетами. Тема в целом раскрыта
Удовлетворительно	Минимально достаточный уровень подготовки с ошибками и недочетами. Тема плохо раскрыта
Неудовлетворительно	Недостаточный уровень подготовки с серьезными ошибками и недочетами. Тема не раскрыта
Плохо	Абсолютно недостаточный уровень подготовки с серьезными ошибками и недочетами. Тема не раскрыта

Критерии оценивания экзамена

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Высокий уровень подготовки, безупречное владение материалом, студент демонстрирует творческий подход к решению нестандартных ситуаций
Отлично	Высокий уровень подготовки, хорошее владение материалом, студент демонстрирует творческий подход к решению нестандартных ситуаций
Очень хорошо	Хороший уровень подготовки, хорошее владение материалом, студент демонстрирует интерес к решению нестандартных ситуаций
Хорошо	В целом хороший уровень подготовки с небольшими ошибками или недочетами
Удовлетворительно	Минимально достаточный уровень подготовки с ошибками и недочетами
Неудовлетворительно	Недостаточный уровень подготовки с серьезными ошибками и недочетами
Плохо	Абсолютно недостаточный уровень подготовки с серьезными ошибками и недочетами

5.2. Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы	Код формируемой компетенции
---------	-----------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. Исторический обзор развития стандартизации. 2. Цели, задачи и функции стандартизации. 3. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. 4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. 5. Международные и региональные организации и по стандартизации. 6. Качество гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания: формы контроля качества 7. Факторы, определяющие качество услуг. 8. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность услуг. 9. Стандартизация в индустрии гостеприимства и общественного питания. 10. Стандарты качества обслуживания. 11. Организация контроля качества услуг: разработка программы контроля качества. 12. Методы внешней оценки качества и безопасности. 13. Измерение удовлетворенности потребителей. 	ОПК-3
<ol style="list-style-type: none"> 14. Показатели безопасности в индустрии гостеприимства и общественного питания. 15. Показатели безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей. 16. Показатели безопасности услуг для окружающей среды. 17. Инструменты обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях. 18. Инструменты обеспечения безопасности в предприятиях общественного питания. 19. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания в гостиничных предприятиях и предприятиях общественного питания. 20. Охрана труда и техника безопасности в гостиничных предприятиях и предприятиях общественного питания 	ОПК-7

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Продолжите определение: качество услуги – это...
 - 1) совокупность внутренних характеристик услуги,
 - 2) объективные характеристики услуги,
 - 3) субъективное восприятие услуги,
 - 4) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

2.Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель удовлетворен качеством

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) зависит от вкуса потребителя,
- 4) зависит от вида услуги.

3.Тожественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
- 4) да, при условии качественного обслуживания.

4.Дайте определение потребительским свойствам услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности человека,
- 4) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности гостиницы.

5.Дайте определение требованию к качеству услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя,
- 4) все определения верные.

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-3.

Задание 1. Изучите общие требования к туристским услугам в соответствии со стандартом ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. Определите требования к качеству услуг и офису туристского предприятия.

Задание 2. На основе стандарта ГОСТ Р 55318-2012 ознакомьтесь с требованиями к персоналу турагентских и туроператорских предприятий. На какие виды классифицируется персонал? Выпишите названия структурных подразделений в турагентских и туроператорских предприятиях и должности сотрудников в этих службах. Изучите их функции. Для каких целей может использоваться данный стандарт в практике работы туристских предприятий.

Задание 3. Примите решение о категории гостиницы (количество номеров – 80).

В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории 5 звезд.

В результате балльной оценки гостиница получила 120 баллов, в т.ч. внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – 3 балла;

Состояние коридоров и других общественных помещений: напольное покры-

тие – 3 балла; состояние стен, потолка, окон и дверей – 3 балла; состояние занавесей – 3 балла; мебели – 3 балла; освещение – 3 балла;

Состояние номерного фонда:

напольное покрытие – 3 балла; мебель – 3 балла; занавеси – 3 балла; постельные принадлежности и полотенца – 3 балла; стены, потолок, окна и двери – 3 балла; освещение – 3 балла;

Состояние ванных комнат:

Стены, потолок, пол – 3 балла; сантехническое оборудование – 3 балла; краны – 3 балла.

5.2.4. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Должны ли в гостиницах быть оборудованные места для курения?
 - 1) нет, курение в гостиницах запрещено,
 - 2) да,
 - 3) да, при наличии распорядительного документа о разрешении курения в гостинице,
 - 4) нет, так как курение допустимо в санузлах.
2. В каком случае в гостинице должна быть установлена система оповещения людей о пожаре?
 - 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
 - 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
 - 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
 - 4) при одновременном нахождении на этаже более 40 человек.
3. В каком случае в гостинице должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей?
 - 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
 - 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
 - 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
 - 4) при одновременном нахождении на этаже более 50 человек.
4. В какие сроки в гостинице должны проводиться практические тренировки работников?
 - 1) не реже одного раза в месяц,
 - 2) не реже одного раза в квартал,
 - 3) не реже одного раза в полугодие,
 - 4) сроки определяются приказом директора гостиницы.
5. В каких случаях гостиницы должны быть обеспечены индивидуальными спасательными устройствами (комплект спасательного снаряжения или лестницей навесной спасательной)?
 - 1) здание гостиницы более 2 этажей,
 - 2) здание гостиницы более 3 этажей,
 - 3) здание гостиницы более 5 этажей,
 - 4) всегда.

5.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-7

Задание 1. В сети Интернет найдите и изучите Положение о защите персональных данных в гостинице. Укажите требования к сотрудникам службы ресепшен.

Задание 2. Ознакомьтесь с рекомендациями по защите персональных данных (ПД) в гостинице. Разработайте и утвердите пакет организационно-распорядительных документов, включающий:

1. Цели и задачи сбора и обработки ПД,
2. Требования по работе с персональными данными,
3. Перечень сотрудников, имеющих должностные полномочия работать с ПД,
4. Место хранения документов с ПД,
5. Инструкции по работе с ПД.

Рекомендации

1. Составьте «Политику организации» для гостей

Возьмите за основу 152-ФЗ и составьте «Политику организации». В ней пропишите:

- Правовые основания обработки персональных данных: законы, согласно которым обрабатываете ПД;
- Порядок и условия обработки персональных данных: как собираете, обновляете, исправляете, удаляете и уничтожаете персональные данные;
- Что гость имеет право запросить свои персональные данные и попросить их удалить из вашей базы данных;
- Что вы имеете право предоставить данные гостей по запросу правоохранительных органов.

Если собираете ПД в Интернете, разместите «Политику организации» на сайте отеля.

2. Спрашивайте согласие гостей на обработку ПД

Гости должны согласиться на обработку своих данных: либо подписать согласие при регистрации в отеле, либо поставить галочку «Согласен с обработкой персональных данных» при бронировании на сайте.

В модулях некоторых систем бронирования последнее уже предусмотрено.

3. Разработайте документы для внутреннего пользования

5.2.6. Темы курсовых работ

1. Управление качеством обслуживания в гостиницах (на примере гостиницы «Название...»)¹.
2. Управление качеством обслуживания в нижегородских гостиницах.
3. Управление качеством обслуживания в хостелах (на примере хостела «Название...»).
4. Управление качеством обслуживания в нижегородских хостелах.
5. Управление качеством обслуживания в гостиницах премиум-класса².

¹ В качестве объектов исследования могут выступать любые виды средств размещения, в т.ч. бизнес-отели, загородные отели, пансионаты, хостелы и пр.

6. Управление качеством бизнес-процессов в гостиничных предприятиях³.
 7. Управление качеством бизнес-процессов в нижегородских пансионатах и санаториях.
 8. Управление качеством бизнес-процессов в пансионатах (на примере пансионата «Название...»).
 9. Управление качеством гостиничных услуг (на примере гостиницы «Название»).
 10. Управление качеством услуг в нижегородских гостиницах.
- Требования к оформлению и содержанию курсовых работ указаны в Приложении 1.

5.2.7. Вопросы для подготовки к зачету

1. Стандартизация: цель, задачи, принципы.
2. Виды документов по стандартизации.
3. Документы национальной системы стандартизации.
4. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
5. Стандарты организаций и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
6. Технические регламенты и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
7. Технические условия: основные понятия, статус, сфера действия.
8. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
9. Система качества: структура, порядок формирования.
10. Управление качеством гостиничных услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе.
11. Зарубежный опыт управления качеством услуг.
12. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.

5.2.8. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Стандартизация: цель, задачи, принципы.
2. Виды документов по стандартизации.
3. Документы национальной системы стандартизации.
4. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
5. Стандарты организаций и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
6. Технические регламенты и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
7. Технические условия: основные понятия, статус, сфера действия.
8. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
9. Система качества: структура, порядок формирования.
10. Управление качеством гостиничных услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе.
11. Зарубежный опыт управления качеством услуг.
12. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.

² В качестве объектов исследования могут выступать средства размещения других категорий, в т.ч. гостиницы эконом-класса, гостиницы категории 1*, гостиницы категории 2*, гостиницы категории 3*, гостиницы категории 4*, гостиницы категории 5* и пр.

³ В качестве объектов исследования могут выступать любые виды средств размещения, в т.ч. загородные отели, пансионаты, хостелы и пр.

13. Подтверждение соответствия: основные понятия, порядок проведения.
14. Сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения.
15. Декларирование соответствия: основные понятия, порядок проведения.
16. Факторы, формирующие качество туристских и гостиничных услуг.
17. Показатели качества услуг.
18. Методы оценки качества туристских и гостиничных услуг.
19. Классификация гостиниц в России.
20. Требования к гостиничным услугам при их классификации на категории.
21. Показатели качества туристских услуг.
22. Требования к обслуживающему персоналу при классификации гостиниц.
23. Требования к материально технической базе гостиниц при классификации.
24. Классификация номерного фонда при классификации гостиниц.
25. Требования к номерному фонду при классификации гостиниц.
26. Этапы проведения работ при классификации средств размещения.
27. Организация работ гостиницы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.
28. Отличительные особенности контроля и управления качеством.
29. Классификация стандартов.
30. Общие и отличительные признаки классификации и сертификации средств размещения.
31. Порядок проведения экспертной оценки средств размещения при классификации.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) нормативные документы

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1860 г. «Положение о классификации гостиниц».

б) основная литература

1. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>

в) дополнительная литература

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата / А. В. Тебекин. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 410 с. // Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2.
2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 352 с. // Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541.
3. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>

4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
5. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

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

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

1. Методические указания по выполнению курсовых работ

1.1. Общие положения

Курсовая работа – самостоятельное, творческое исследование студента, в котором он должен продемонстрировать комплексное умение использовать знания и навыки, полученные в процессе обучения в вузе.

Целями написания настоящих методических указаний являются:

- оказание методической и организационной помощи студентам и их научным руководителям в написании курсовой работы;
- выработка единых требований научных руководителей к оценке курсовых работ.

1.2. Структура и содержание курсовой работы

Курсовая работа состоит из введения, трех разделов (теоретического, аналитического, рекомендательного), выводов и предложений, списка использованной литературы и приложений.

Введение включает в себя следующие элементы:

- постановка проблемы, обоснование актуальности рассматриваемой темы для деятельности хозяйствующих субъектов;
- определение цели и задач исследования. Задачи соответствуют характеру раздела (первая задача – связана с характеристикой теоретических аспектов темы, вторая – аналитическая, третья – рекомендательная).
- наименование объекта исследования.
- предмет исследования – это организационно-экономические отношения на совершенствование которых направленно исследование.
- описание структуры выпускной квалификационной работы.

В первом разделе (теоретическом) курсовой работы должны содержаться:

- развёрнутые определения основных понятий, используемых при раскрытии темы;
- точки зрения отечественных и зарубежных авторов по проблеме исследуемой в курсовой работе;
- краткое описание методик и методов анализа состояния объекта исследования.

Второй (аналитический) раздел курсовой работы должен носить самостоятельный, творческий характер и представлять собой диагностику состояния объекта исследования, его внешней среды в рамках темы курсовой работы. Раздел следует начать с краткого описания объекта исследования, его внешней среды, характеристики метода и методики, проведённого автором исследования. Полученная в ходе исследования информация обрабатывается, анализируется, формулируются выводы о состоянии предмета и объекта исследования.

Третий раздел (рекомендательный) курсовой работы. Он содержит предложения автора по совершенствованию деятельности объекта исследования. Конкретное содержание этого раздела определяется темой курсовой работы и может представлять собой, например, разработка делового тура, рекомендации развития делового туризма в России,.

Четвёртый раздел курсовой работы – «Заключение» представляет собой краткое, тезисное изложение результатов предыдущих разделов работы. Выводов должно быть не менее двух (1 – по теоретическому и 1 – по аналитическому разделу), предложений – от двух до десяти.

Список использованной литературы – последний из обязательных элементов курсовой работы. Он должен включать не менее 30 наименований, иметь сквозную нумерацию

Приложение Приложения не являются обязательным элементом курсовой работы. Тем не менее, это удачная возможность для размещения таблиц, рисунков, текстов документов, справочных материалов, носящих вспомогательный характер, использование которых в основной части работы автором признаётся нецелесообразным. Решающим фактором, определяющим место размещения вспомогательных материалов (основной текст или приложение), является удобство чтения текста курсовой работы.

Каждое приложение должно иметь название и собственную нумерацию страниц. В правом углу каждого приложения пишется слово «Приложение» и указывается его порядковый номер арабскими цифрами. Знак «№» не указывается (например, «Приложение 2»). Приложение должно иметь содержательный заголовок. При необходимости текст приложения может быть разделен на подразделы и пункты, нумеруемые арабскими цифрами. В пределах каждого приложения нумерация рисунков осуществляется с использованием разделительной точки. Например: «Рис. 1.7.» – седьмой рисунок первого приложения.

1.3. Объем курсовой работы

Общий объем курсовой работы – 30-35 страниц текста:

титульный лист – 1 страница;

содержание – 1 страница;

введение – 2-3 страницы;

1 раздел (теоретический) – 8-9 страниц;

2 раздел (аналитический) – 10-11 страниц;

3 раздел (рекомендательный) – 10-11 страниц;

4 раздел – 3-4 страниц;

список использованной литературы – не менее 30 источников.

1.4. Оформление курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине «Основы научно-исследовательской работы в вузе» оформляется в соответствии с существующими требованиями. Она выполняется на листах бумаги формата А 4, через 1,5 интервала, шрифт TimesNewRoman, № 14. Между названием раздела, названием подраздела и текстом после названия подраздела – интервал двойной. Поля: верхнее и нижнее – по 2 см, левое – 3 см, правое – 1 см. Таким образом, одна строка должна содержать 60 знаков текста. Нумерация страниц проставляется в правом верхнем углу.

Первая страница введения является третьей страницей работы (после титульного листа и содержания).

Ссылка – важный элемент оформления курсовой работы. Она используется в следующих случаях:

- при прямом цитировании с использованием кавычек;
- если приводится цифровой и иной не общеизвестный материал других авторов;
- при упоминании точек зрения на рассматриваемую проблему тех или иных авторов;
- в случаях упоминания книг, статей, документов и пр.

Ссылка оформляется непосредственно в тексте работы, по окончании смысловой единицы текста (как правило, абзаца, предложения или части сложного предложения). Ссылка оформляется или на источник в целом, или на его часть (страницы). Примеры:

- на источник в целом: [7] (данная книга или статья находится под номером 7 в списке использованной литературы);
- на одну страницу: [7, с.54] (точка зрения приведена на 54-й странице книги или журнала);
- на диапазон страниц: [7, с.54-56];
- на одно из Приложений к курсовой работе: (Приложение 2).

После ссылки ставится тот знак препинания, который необходим по правилам русского языка: точка, запятая, точка с запятой, двоеточие, многоточие.

Разделы курсовой работы должны иметь порядковую нумерацию, например, 1, 2, 3, и т.д. Номер подраздела включает номер раздела и порядковый номер подраздела, разделенные точкой, например, 1.1., 1.2., и т.д. Разделы, так же как введение и список использованной литературы, начинаются с новой страницы. Заголовки помещаются в начале строки, они могут быть выделены шрифтом.

Существует два вида иллюстраций, используемых в курсовой работе – «Рисунок» и «Таблица». К рисункам относят схемы, графики, диаграммы. Рисунки и таблицы имеют отдельную сквозную нумерацию в рамках каждого подраздела. Например: «Рис. 1.2...» – третий рисунок второго подраздела первого раздела. Рисунки сопровождаются названием под рисунком. Слово «Рис.» с номером и названием располагается по центру сразу под рисунком например (рис. 2.2).

Слово «Таблица» и ее порядковый номер (без знака номер) в рамках каждого подраздела пишется справа сверху самой таблицы, затем по центру (строчкой ниже) дается ее название и единица измерения (если она общая для всех граф и строк таблицы). Разрывать таблицу и переносить ее на другую страницу можно только в том случае, если она целиком не умещается на одной странице. При этом на другую страницу переносится заголовок на пример «Продолжение таблицы» (табл. 2.2).

Необходимо указывать год, за который приводятся данные, названия и измерители показателей, а также источник, на основе которого составлена таблица. Если таблица целиком заимствована или составлена по нескольким источникам, то под таблицей должна быть ссылка на источник. Авторство не указывается, если таблица составлена исполнителем курсовой работы на основе первичных материалов.

В таблицах можно использовать одинарный интервал, а размер шрифта сократить до 10-12. Названия таблиц и рисунков следует выделять жирным шрифтом. Во всех таблицах и рисунках должны быть проставлены единицы измерения.

1.5. Научный руководитель и его обязанности

В целях оказания студенту теоретической и практической помощи в период подготовки и написания курсовой работы ему назначается научный руководитель.

Студент периодически (по обоюдной договоренности) информирует научного руководителя о ходе подготовки курсовой работы и консультируется по вызывающим затруднения вопросам.

На первом этапе подготовки курсовой работы научный руководитель консультирует студентов в выборе темы, рассматривает и корректирует план работы и дает рекомендации по списку литературы.

В ходе выполнения работы научный руководитель указывает студенту на недостатки аргументации, стиля и т.д. и рекомендует, как их лучше устранить.

К рекомендациям и замечаниям научного руководителя студент должен относиться критически. Он может учитывать их или отклонять по своему усмотрению, т.к. теоретически и методологически правильная разработка и освещение темы, а также качество содержания и оформления курсовой работы целиком и полностью лежат на ответственности студента.

Законченная курсовая работа, подписанная студентом, представляется руководителю на рецензирование не позднее, чем за 10 дней до защиты.

После получения окончательного варианта курсовой работы научный руководитель оформляет рецензию на нее, в которой характеризует актуальность курсовой работы, дает характеристику каждого ее раздела, отмечает положительные стороны и недостатки не устраненные студентом. Излагает свою точку зрения об общем уровне курсовой работы и мотивирует возможность или нецелесообразность представления курсовой работы в защите.

День и время защиты курсовых работ определяет выпускающая кафедра.

К защите студенту необходимо иметь готовую курсовую работу. В процессе защиты студент кратко излагает суть работы и отвечает на вопросы членов комиссии.

Приложение 2

Экзаменационные билеты

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет

им. Н.И. Лобачевского

Институт экономики и предпринимательства

Кафедра сервиса и туризма

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания».

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Стандартизация: цель, задачи, принципы.
2. Практическое задание

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет

им. Н.И. Лобачевского

Институт экономики и предпринимательства

Кафедра сервиса и туризма

Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания».

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Виды документов по стандартизации.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Документы национальной системы стандартизации.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Стандарты организаций: назначение, статус, роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Технические регламенты: статус, назначение, роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Технические условия: основные понятия, статус, сфера действия.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Формы подтверждения соответствия.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Управление качеством гостиничных услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

1. Зарубежный опыт управления качеством услуг.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

1. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

1. Подтверждение соответствия: основные понятия, порядок проведения.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

1. Сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

1. Декларирование соответствия: основные понятия, порядок проведения.
2. Практическое задание

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

1. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

1. Показатели качества гостиничных услуг.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

1. Методы оценки качества гостиничных услуг.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

1. Формы подтверждения соответствия.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

1. Требования к обслуживающему персоналу при классификации гостиниц.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

1. Требования стандартов к информированию потребителей гостиничных услуг.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

1. Содержание основной и дополнительной информации для клиентов гостиницы.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

1. Виды стандартов.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

1. Порядок проведения экспертной оценки средств размещения при классификации.
2. Практическое задание.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет
им. Н.И. Лобачевского
Институт экономики и предпринимательства
Кафедра сервиса и туризма
Дисциплина «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в
сфере гостеприимства и общественного питания»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

1. Порядок проведения добровольной сертификации.
2. Практическая ситуация.

Зав. кафедрой _____

Экзаменатор _____

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

Автор:

д.э.н., профессор кафедры
сервиса и туризма

М.В. Ефремова

Рецензент:

Исп.директор
Ассоциации отельеров Нижегородской обл.

Т.Н. Исаева

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова