

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

06 _____ 2025 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ИОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Примерные тесты для проведения входного контроля:

1. Стандартизация - это:

- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

2. Что является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации?

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) метрология;
- г) идентификация;
- д) менеджмент.

3. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?

- а) паспорт продукции;
- б) гарантийный талон;
- в) сертификат соответствия;
- г) проект;
- д) аттестат качества.

4. Верно ли утверждение, что одним из направлений стандартизации является разработка документов по стандартизации?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) зависит от субъекта стандартизации;
- 4) зависит от объекта стандартизации.

5. Верно ли утверждение, что соблюдение требований стандартов не обязательно?

- 1) да;

- 2) нет;
- 3) зависит от субъекта стандартизации;
- 4) зависит от даты утверждения стандарта.

6. Верно ли утверждение: «Добровольность применения документов по стандартизации означает, что предприятия вправе самостоятельно выбирать необходимый ему документ по стандартизации (международный стандарт, национальный, технические условия), но выбранный стандарт должен выполняться полностью»?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) зависит от субъекта стандартизации;
- 4) зависит от объекта стандартизации.

7. Назовите национальный орган, реализующий государственную политику Российской Федерации в сфере стандартизации (возможны несколько вариантов ответов):

- 1) Санэпиднадзор;
- 2) Министерство по стандартизации и сертификации;
- 3) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- 4) Росстандарт.

8. Какую роль выполняют стандарты в условиях технического регулирования?

- 1) нормативные документы, обязательные для выполнения;
- 2) инструменты в обеспечении требований технических регламентов, что позволяет разгрузить технические регламенты от излишней детализации;
- 3) нормативные документы, содержащие требования для сертификации;
- 4) все ответы верные.

9. Какие требования являются обязательными в условиях технического регулирования?

- 1) требования по безопасности;
- 2) требования стандартов;
- 3) требования технических условий;
- 4) эргономические требования.

10. Обязательными требования стандартов могут быть на основании:

- 1) предложений потребителя;
- 2) желания изготовителя;
- 3) государственного законодательства;
- 4) контракта (договора) купли-продажи.

Примерные тесты для проведения текущего контроля 1:

1. Регламент - это:

- а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- б) нормативный документ, в котором содержатся обязательные нормы;
- в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;
- г) ни один из вариантов ответа не верен.

2. Подтверждение соответствия - это:

- а) проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических регламентах, контрактах и других нормативных документах требованиям;
- б) совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;
- в) документальное удостоверение соответствия различных продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- г) прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к продукции или иным объектам, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

3. Сертификация третьей стороной - это

- а) форма подтверждения соответствия, которая предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки;
- б) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- в) форма подтверждения соответствия, которая предполагает установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений;
- г) форма подтверждения соответствия, которая предполагает принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра).

4. Добровольная сертификация удостоверяет соответствие:

- а) закону «О техническом регулировании»;
- б) обязательным требованиям стандарта;
- в) нормативному документу по выбору заявителя;
- г) техническому регламенту;
- д) закону «О сертификации продукции и услуг».

5. Декларирование соответствия - это

- а) форма подтверждения соответствия, которая предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки;
- б) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- в) форма подтверждения соответствия, которая предполагает установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений;
- г) форма подтверждения соответствия, которая предполагает подтверждение соответствия на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра).

6. Продолжите определение: общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации - это...

- 1) документ по стандартизации, содержащий требования к кодированию информации;
- 2) документ по стандартизации, содержащий правила кодирования информации;
- 3) документ по стандартизации, распределяющий технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией (классами, группами, видами и другим) и являющийся обязательным для применения в государственных информационных системах и при межведомственном обмене информацией в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 4) документ для кодирования объектов.

7. В каких случаях применение национального стандарта становится обязательным?

- 1) при наличии организационно-распорядительного документа этой организации или вышестоящей организации (или органа власти, которому подчиняется организация);
- 2) при наличии нормативной ссылки на стандарт в стандартах организации, технической документации, договорах (контрактах);
- 3) при наличии указания обозначения стандарта в маркировке продукции и/или в сопроводительной документации;
- 4) все ответы верные.

8. Применяются ли технические регламенты в гостиничной сфере?

- 1) да, для сферы услуг разработаны и введены в действие специальные технические регламенты;
- 2) да, отдельные аспекты гостиничной сферы регулируются общими техническими регламентами;
- 3) нет;
- 4) да, для гостиниц премиум-класса.

9. Определите сферу действия Технического регламента РФ

- 1) Российская Федерация;
- 2) Республика Беларусь;
- 3) Республика Казахстан;
- 4) все ответы верные.

10. Какие требования устанавливают технические регламенты?

- 1) минимально необходимые требования;
- 2) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность;
- 2) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность, электромагнитную совместимость в части безопасности работы приборов и оборудования;
- 4) с учетом степени риска минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность, электромагнитную совместимость в части безопасности работы приборов и оборудования и единство измерений.

Критерии оценки текущего контроля 1:

– «Отлично» (6,8-8 балла), повышенный уровень. Правильные ответы даны на 85-100% вопросов.

– «Хорошо» (5,3-6,7 балла), пороговый уровень. Правильные ответы даны на 66-84% вопросов.

- «Удовлетворительно» (4 - 5,2 балл), пороговый уровень. Правильные ответы даны на 50-65% вопросов.
- «Неудовлетворительно» (0-3,9 балла), уровень не сформирован. Правильные ответы даны не менее 50% вопросов.

Примерные тесты для проведения текущего контроля 2:

1. Какую аббревиатуру имеет международная организация по стандартизации?

- 1) МЭК;
- 2) ИСО;
- 3) ФАО;
- 4) МГС.

2. Назовите региональную организацию по стандартизации

- 1) МЭК;
- 2) ИСО;
- 3) ФАО;
- 4) МГС.

3. Верно ли утверждение, что международные стандарты должны использоваться полностью или частично в качестве основы для разработки проектов технических регламентов?

- 1) да, за исключением случаев, если международные стандарты или их разделы были бы неэффективными или не подходящими;
- 2) нет, это противоречит национальной безопасности;
- 3) нет, это не соответствует законодательству РФ;
- 4) да, всегда.

4. Верно ли утверждение, что корпоративный стандарт - это внутренний документ, содержащий обязательные требования и утверждаемый директором организации (корпорации)?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) зависит от размеров предприятия;
- 4) зависит от вида гостиницы.

5. Назовите, факторы, обуславливающие популярность корпоративных стандартов в гостиничном бизнесе (возможны несколько вариантов ответов)

- 1) большая роль операционного менеджмента и зависимость от работы линейного персонала, текучесть кадров;
- 2) сетевая форма ведения бизнеса;
- 3) круглосуточный режим работы гостиничных предприятий;
- 4) высокая роль стратегического менеджмента.

6. В каких гостиницах больше обслуживающего персонала?

- 1) эконом-класс;
- 2) премиум-класс;
- 3) люкс-класс;
- 4) категория гостиницы не влияет на количество обслуживающего персонала.

7. Назовите основные правила разработки корпоративных стандартов (возможны несколько вариантов ответов).

- 1) не должны противоречить техническим регламентам и обязательным требованиям национальных стандартов РФ;
- 2) необходимо обеспечить возможность количественного измерения требований стандарта к объекту стандартизации;
- 3) должны содержать организационно-методическое обеспечение, необходимое для их реализации;
- 4) должны иметь ссылки на технический регламент.

8. Какой подход признан наиболее эффективным при разработке корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях?

- 1) ситуационный;
- 2) программный;
- 3) процессный;
- 4) модульный.

9. Может ли стандарт обслуживания содержать шаблон вопросов-ответов для сотрудников?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) зависит от категории гостиницы;
- 4) зависит от возраста сотрудников.

10. Дайте понятие чек-листу:

- 1) это внутренний документ, содержащий обязательные требования и показатели качества;
- 2) это документ, предназначенный для контроля качества выполнения определенных процедур, содержащий показатели качества и критерии их оценки;
- 3) документ, утверждаемый Роспотребнадзором;
- 4) документ, содержащий критерии для присвоения гостинице звездочной категории.

11. Назовите основные причины неэффективной работы стандартов обслуживания в гостиничных предприятиях (возможны несколько вариантов ответов):

- 1) недоступность;
- 2) невосприятие;
- 3) нерегулярное повторение;
- 4) необъективность оценки.

12. Могут ли стандарты обслуживания содержать время на выполнение отдельных операций?

- 1) да, если это стандарт коммуникаций;
- 2) да, если это необходимо;
- 3) нет, это запрещено;
- 4) нет, это неправильно.

13. Назовите форму подтверждения соответствия гостиничных услуг

- 1) обязательная сертификация;
- 2) добровольная сертификация;
- 3) декларирование соответствия;
- 4) сертификация систем качества.

14. Назовите завершающий этап сертификации услуг

- 1) выдача декларации соответствия;

- 2) маркировка знаком обращения на рынке;
- 3) инспекционный контроль;
- 4) все ответы верные.

15. Какие документы содержат требования для оценки мастерства исполнителя услуг при сертификации?

- 1) национальный стандарт;
- 2) свод правил;
- 3) общероссийский классификатор услуг;
- 4) технический регламент.

Критерии оценки текущего контроля 2:

– «Отлично» (6,8-8 балла), повышенный уровень. Правильные ответы даны на 85-100% вопросов.

– «Хорошо» (5,3-6,7 балла), пороговый уровень. Правильные ответы даны на 66-84% вопросов.

– «Удовлетворительно» (4 - 5,2 балл), пороговый уровень. Правильные ответы даны на 50-65% вопросов.

– «Неудовлетворительно» (0-3,9 балла), уровень не сформирован. Правильные ответы даны не менее 50% вопросов.

Дискуссия (обсуждение вопросов).

Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

1. Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования. Федеральный закон «О техническом регулировании».

2. Главные элементы и принципы технического регулирования.

3. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. Разработка и принятие технического регламента.

4. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений.

5. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования.

6. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 2. Сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

1. История развития и современные направления стандартизации.

2. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации.

3. Нормативные документы по стандартизации: национальные стандарты, правила по стандартизации, рекомендации в области стандартизации, нормы в области стандартизации, классификации, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций, своды правил.

4. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.

5. Роль стандартизации в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации

1. Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ. Основные направления деятельности в области стандартизации.

2. Национальный орган по стандартизации РФ.

3. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ.
4. Назначение и применение национальных стандартов. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля.
5. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.

Тема 4. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества услуг

1. Международные и региональные организации и по стандартизации.
2. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
3. Международная стандартизация систем менеджмента.
4. Стандартизация в области информационной безопасности.

Критерии оценки:

– «Отлично» (3 балла), повышенный уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы и аргументы другой стороны даны верные ответы.

– «Хорошо» (2 балла), пороговый уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту, вызвали затруднения.

– «Удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания и, полученные только на лекционных занятиях. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы и аргументы другой стороны в дискуссии, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

Примерные практические задания.

Задание 1. (2 балла) Проведите анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000. Постройте схему, отражающую структуру семейства стандартов МС ИСО 9000 и их изменение. Также схематично изобразите назначение стандартов и их роль в управлении качеством услуг в сфере обслуживания.

Задание 2. (3,5 балла) Разработайте схему процесса оказания услуг в гостинице или на предприятии общественного питания на основе положений процессного подхода.

Задание 3. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логические схемы «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии» на основе МС

ИСО 9000, а также разработайте структурно-логическую схему «Процедура разработки документов системы менеджмента качества на предприятии» в соответствии с требованиями МС ИСО 9000.

Задание 4. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логическую схему «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».

Задание 5. (2 балла) Разработке политики по качеству для различных видов предприятия туристской индустрии (гостиничного предприятия, туристического агентства, туроператорского предприятия, туристического комплекса).

Задание 6. (2 балла) Изучив ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования» ответьте на следующие вопросы:

1. Какой категории должны соответствовать средства размещения, предоставляющие бизнес-услуги?
2. Какие виды помещений для проведения мероприятий, должны быть оборудованы в средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги?
3. В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, какой категории необходимо дополнительно обеспечить ежедневное наличие свежих газет в номерном фонде?
4. Какие услуги относятся к основным и дополнительным бизнес-услугам, предоставляемым в средствах размещения?

Задание 7. (3 балла) Работая в малых группах (2-3 человека) проведите анализ рынка услуг общественного питания г. Горно-Алтайска. Для этого выбрав для группы конкретный вид предприятия общественного питания г. Горно-Алтайска (ресторан, кафе, столовая, бар и т.д.) проведите классификацию данного вида предприятия в соответствии с ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Определите соответствие одного из предприятия общественного питания на соответствие требованиям указанного стандарта. Результаты представьте в виде презентации.

Задание 8. (3 балла) составить перечень и дать характеристику торговых помещений ресторана I класса, руководствуясь ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Задание 9. (3 балла) Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки. Смоделируйте ситуацию в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Критерии оценки:

– «Отлично» (91-100%), повышенный уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Хорошо» (75-90%), пороговый уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень. Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован. Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Примерные ситуационные задачи.

Ситуационная задача 1 (2 балла). Определите удовлетворенность корпоративных клиентов гостиницы (участников конференций) услугами, оказываемыми гостиницей. Сделайте выводы. Каждому клиенту (250 человек), был задан вопрос: «Каким из перечисленных показателей качества услуг гостиницы Вы не удовлетворены? Укажите на один наиболее важный показатель с Вашей точки зрения». Результаты ответов участников конференций представлены ниже (количество человек неудовлетворенных фактором):

1. Качество блюд - 10 чел.
2. Количество, размеры и качество конференц залов - 8 чел.
3. Возможности договариваться о скидках при установлении расценок на питание и проживание - 6 чел.
4. Услуги сопровождения переговоров и оборудование - 4 чел.
5. Эффективность процедур расчета - 3 чел.
6. Количество, размеры и качество гостиничных номеров - 2 чел.
7. Эффективность процедур заселения и выписки - 1 чел.
8. Наличие в гостинице лица, ответственного за организацию и проведение конференций и собраний - 1 чел.
9. Предыдущий опыт общения с персоналом и знакомства с услугами данной гостиницы - 0 чел.
10. Транспортная доступность - 0 чел.

Ситуационная задача 2 (3,5 балла). Определите проблемы ресторана, используя методы ABC-анализа, диаграмм Парето и причинно-следственной диаграммы Исикавы, и разработайте мероприятия по их преодолению. Посетителям ресторана в количестве 1000 человек просили указать на один из предлагаемых факторов, оказывающий наибольшее влияние на качество ресторанных услуг. Результаты опроса посетителей ресторана представлены ниже:

1. Разнообразие меню - 128 чел.
2. Приемлемость цен - 163 чел.
3. Впечатление о посещении - 225 чел.
4. Вежливость и доброжелательность персонала - 109 чел.
5. Удовлетворение желаний клиента - 17 чел.
6. Вкусные и питательные блюда - 112 чел.
7. Состояние столов и их сервировка - 43 чел.
8. Правдивость рекламы - 5 чел.
9. Имидж предприятия - 198 чел.

Ситуационная задача 3 (4 балла). В соответствии с Положением о классификации гостиниц, определите, какую категорию можно присвоить гостинице в следующих ситуациях:

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м².

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двуспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенца один раз в три дня.

Критерии оценки:

– «Отлично» (91-100%), повышенный уровень. Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, отличное знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы, принимать управленческие решения.

– «Хорошо» (75-90%), пороговый уровень. Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, хорошее знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы.

– «Удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень. Ситуационная задача частично решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нечетким соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал средний уровень знаний современной системы управления качеством, способности делать выводы.

– «Неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован. Ситуационная задача решена студентом неверно. При этом он неправильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нарушением логической последовательности его применения. При решении задачи студент не показал готовности к применению данных методов на практике, знаний современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы и принимать управленческие решения.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика докладов

1. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
2. Общие требования к услугам общественного питания и методы их контроля.
3. Организация производственного контроля качества, внутренние аудиты.
4. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности потребителей гостиницы.
5. Применение технологии «тайный покупатель» в гостинице.
6. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000.
7. Особенности применения стандартов МС ИСО версии 9000 в сфере гостеприимства и общественного питания.
8. Формы и схемы сертификации продукции и услуг.
9. Экологическая сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания.
10. Маркировка продукции знаками соответствия стандартам (техническим регламентам).

Критерии оценки доклада: Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист;
 - оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
 - введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
 - основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
 - заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
 - список использованных источников.
- «Отлично» (4 балла), повышенный уровень. Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала

логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

– «Хорошо» (3 балла), пороговый уровень. Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

– «Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень. Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Вопросы для подготовки конспекта

1. Национальный орган по стандартизации РФ.
2. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ.
3. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля.
4. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.
5. Международные и региональные организации и по стандартизации.
6. Международное сотрудничество в области стандартизации.
7. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
8. Международная стандартизация систем менеджмента.
9. Стандартизация в области информационной безопасности.

Критерии оценки:

– «Отлично» (1,5-2 балл), повышенный уровень. В опорном конспекте, в том числе в конспекте-схеме в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, выделены ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к которым даны все необходимые пояснения. Приведены примеры, иллюстрирующие ключевые моменты темы.

– «Хорошо» (1-1,4 балла), пороговый уровень. В опорном конспекте, в том числе в конспекте-схеме в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, прослеживается неясность и нечеткость изложения вопроса, выделены не все ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к некоторым из которых не даны полные необходимые пояснения. Иллюстрационные примеры приведены не в полном объеме.

– «Удовлетворительно» (0,5 -1,0 балла), пороговый уровень. В опорном конспекте, в том числе в конспекте-схеме не полностью отражено содержание вопроса. В конспекте имеются нарушения логики изложения материала темы. Не выделены ключевые моменты темы. Конспект составлен небрежно и неграмотно. Не приведены иллюстрационные примеры.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Конспект, в том числе конспект-схема не представлен.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие и законодательная база технического регулирования.
2. Главные элементы и принципы технического регулирования.
3. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия.
4. Разработка и принятие технического регламента.
5. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений.
6. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
7. История развития и современные направления стандартизации.
8. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации и их характеристика.
10. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.
11. Роль стандартизации в обеспечении качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
12. Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ.
13. Национальный орган по стандартизации РФ: полномочия и функции.
14. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ.
15. Назначение и применение национальных стандартов. Виды национальных стандартов.
16. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.
17. Международные и региональные организации и по стандартизации.
18. Международное сотрудничество в области стандартизации.
19. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
20. Международная стандартизация систем менеджмента.
21. Стандартизация в области информационной безопасности.
22. Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы.
23. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Схемы сертификации.
24. Роль подтверждения соответствия в повышении конкурентоспособности продукции и услуг туристской индустрии.
25. Организация и проведение работ по сертификации.
26. Маркировка знаком обращения на рынке и знаком соответствия.
27. Правила функционирования систем добровольной сертификации услуг.
28. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации услуг.
29. Сертифицированные, несертифицированные, надзорные аудиты предприятий индустрии питания на соответствие.
30. ИСО 22000 версии 4.1. Системы менеджмента пищевой безопасности. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.
31. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к качеству и безопасности гостиничного продукта.
32. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к услугам.

33. Характеристика национальных стандартов, содержащих общие требования к организации гостиничных услуг.
34. Профессиональные стандарты в гостиничной деятельности.
35. Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
36. Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты качества обслуживания.
37. Национальные стандарты в области общественного питания. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
38. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
39. Международные стандарты ИСО серий 9000, 14000, 22000 и их применение в сфере общественного питания.
40. Принципы системы (концепции) ХАССП, внедрение в пищевой промышленности и общественном питании.
Содержание и выполнение требований
41. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.
42. Новые подходы обеспечения безопасности пищевых продуктов.
43. Система стандартов ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества: состав, содержание, условия применения.
44. Понятие и структура системы менеджмента качества.
45. Применение стандартов ИСО 9000 в индустрии гостеприимства и общественного питания.
46. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001. Этапы работ, проводимых при сертификации системы менеджмента качества.
47. Система экологического менеджмента и ее сертификация.
48. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
49. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг.
50. Измерение удовлетворенности потребителей гостиницы.
51. Применение технологии «тайный покупатель» в гостинице.
52. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
53. Общие требования к услугам общественного питания и методы их контроля.
54. Организация производственного контроля качества, внутренние аудиты на предприятии общественного питания.
55. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
56. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.

Критерии оценки:

- 91-100 баллов «отлично», повышенный уровень. Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.
- 76-90 баллов «хорошо», пороговый уровень. Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

– 61-75 балла «удовлетворительно», пороговый уровень. Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

– Менее 61 баллов «неудовлетворительно», уровень не сформирован.

При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.