Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
«01» июля 2016 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# Б1.Б.09 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015, № 1432

Программу составила:
Я.В. Коробенко, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента _____
подпись

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «07» 06 2016 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю. _____
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «07» 06 2016 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю. _____
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета протокол № 06-16 от «10» 06 2016 г.
председатель УМК факультета Погорелов А.В. _____
подпись

Рецензенты:

1. Бондаренко О.А. – канд. экон. наук начальник отдела управления системой менеджмента качества, стандартизации и нормоконтроля ФГБОУ ВО «КубГУ»

2. Горецкая Е.О. – доктор экономических наук, заместитель директора по научной работе, Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

ОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины…….. 4
1.1 Цель освоения дисциплины……..…. 4
1.2 Задачи дисциплины……..….. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……..… 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….…..… 4
2 Структура и содержание дисциплины……...… 6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ……...… 6
2.2 Структура дисциплины……..……..... 7
2.3 Содержание разделов дисциплины……..…..... 7
2.3.1 Занятия лекционного типа……..…..…. 7
2.3.2 Занятия семинарского типа…….…… 7
2.3.3 Лабораторные занятия…….…… 9
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ…….…..... 9
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ……..……..…… 9
3 Образовательные технологии……....…. 10
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…..... 10
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……...… 10
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 15
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……..…… 18
5.1 Основная литература……..…..... 18
5.2 Дополнительная литература……..... 18
5.3 Периодические издания…….…..... 19
5.4 Нормативно правовые акты ……..... 19
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…….…... 20
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины…….….. 20
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……..……..… 27
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения…….…… 27
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем…….. 28
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...…… 28

**1 Цели и задачи изучения дисциплины**

**1.1 Целью освоения** учебной дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области стандартизации и подтверждения соответствия в сфере гостиничного дела, которые будут способствовать успешной деятельности обучающегося в реальных условиях будущей работы.

**1.2 Задачи дисциплины «**Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг**»:**

−формирование у студентов знаний в области правовых основ стандартизации и подтверждения соответствия в сфере гостиничного дела;

− получение студентом знаний о целях, задачах и принципах технического регулирования в РФ и в Евразийском экономическом союзе (ЕАЭС);

− формирование у студентов умений изучать и анализировать изменения законодательства и нормативной документации в области стандартизации и подтверждения соответствия в сфере гостиничного бизнеса;

−формирование у студентов знаний в области управления системой менеджмента качества организации на основе стандартов ИСО серии 9000;

− формирование у студентов навыков комплексного анализа разнообразной информации в области стандартизации, подтверждения соответствия и управления качеством.

**1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» относится к базовой части блока 1 основной образовательной программы ФГОС ВО направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль санаторно-курортная деятельность.

Необходимость включения предмета «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что стандартизация и подтверждение соответствия являются «инструментами» в руках государства, при помощи которых обеспечивается безопасность и качество практически во всех сферах деятельности человека. Поэтому бакалавру в сфере гостиничного дела необходимо уметь анализировать и использовать нормативную документацию в данной области.

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» изучается на 3 курсе и базируется на таких предметах, изучаемых на предыдущих курсах как «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Экономика гостиничного предприятия», «Организация гостиничного дела» и служит основой для изучения таких дисциплин как «Технология и организация питания в санаторно-курортных комплексах», «Управление персоналом санаторно-курортных предприятий».

**1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг»**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей общепрофессиональной компетенции (ОПК):

- готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3)

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг»

| № п.п. | Индекс компе-тенции | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | **знать** | **уметь** | **владеть** |
| 1. | ОПК-3 | Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | – ФЗ РФ «О защите прав потребителей»;<br>– ФЗ РФ «О техническом регулировании»;<br>– ФЗ РФ «О стандартизации в РФ»;<br>– сущность и роль качества в функционировании предприятий и организаций;<br>– сущность, задачи и принципы стандартизации;<br>– стандарты в сфере гостиничного бизнеса;<br>– формы и порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации;<br>– схемы сертификации работ и услуг;<br>– требования к системе менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000. | – использовать терминологический аппарат дисциплины;<br>– работать с претензиями потребителей,<br>– использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации работ и услуг;<br>– применять документацию систем менеджмента качества;<br>– анализировать законодательную и научно-техническую документацию в области управления качеством, стандартизации и сертификации. | – навыками анализа законодательной и нормативной документации в области управления качеством, стандартизации и подтверждения соответствия в сфере гостиничного бизнеса;<br>– владеть теоретическими и прикладными знаниями в области управления качеством, стандартизации и подтверждения соответствия в современных условиях;<br>– навыками объективно и аргументировано оценивать деятельность в сфере гостиничного бизнеса;<br>– навыками использования стандартов сфере гостиничного бизнеса. |

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2 и 3.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (*для студентов ЗФО, программа подготовки: академическая)*

| Вид учебной работы | | Всего часов | Курс (часы) |
|---|---|---|---|
| | | | 3 |
| **Контактная работа, в том числе:** | | **14,3** | **14,3** |
| **Аудиторные занятия (всего):** | | **14** | **14** |
| Занятия лекционного типа | | 4 | 4 |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия) | | 10 | 10 |
| **Иная контактная работа:** | | **0,3** | **0,3** |
| Контроль самостоятельной работы (КСР) | | | |
| Промежуточная аттестация (ИКР) | | 0,3 | 0,3 |
| **Самостоятельная работа (СРС), в том числе:** | | **121** | **121** |
| Проработка учебного (теоретического) материала | | 50 | 50 |
| Выполнение индивидуальных заданий | | 50 | 50 |
| Подготовка к текущему контролю | | 21 | 21 |
| **Контроль:** | | | |
| Подготовка к экзамену | | 8,7 | 8,7 |
| **Общая трудоемкость** | **час.** | **144** | **144** |
| | **в том числе контактная работа** | **14,3** | **59,3** |
| | **зач. ед** | **4** | **4** |

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | Внеаудиторная работа |
| | | | Л | ПЗ | СРС |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Управление качеством | 22 | 2 | | 20 |
| 2 | Стандарты ИСО серии 9000 | 22 | | 2 | 20 |
| 3 | Техническое регулирование | 24 | 2 | 2 | 20 |
| 4 | Основы стандартизации | 22 | | 2 | 20 |
| 5 | Подтверждение соответствия | 22 | | 2 | 20 |
| 6 | Стандарты в сфере гостиничного бизнеса | 23 | | 2 | 21 |
| | *Итого по дисциплине:* | | **4** | **10** | **121** |

### 2.3 Содержание разделов дисциплины:

#### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

| № раздела | Наименование раздела | Тематика лекционных занятий | Форма текущего контроля |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Управление качеством | ФЗ «О защите прав потребителей»<br>Подходы к определению категории «качество»<br>Взаимосвязь технического и функционального качества<br>Взаимосвязь качества и конкурентоспособности<br>Содержание категории «качество жизнедеятельности»<br>Динамика качества во времени<br>Затраты связанные с качеством<br>Э. Деминг и Японское «экономическое чудо»<br>ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества<br>ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях<br>ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению Модель системы обеспечения качества услуг<br>Цели, задачи и принципы TQM | У |
| | | Многоаспектность категории «качество» | Л |
| 2 | Техническое регулирование | Всемирная торговая организация.<br>ФЗ РФ «О техническом регулировании».<br>Цели принятия закона «О техническом регулировании».<br>Принципы технического регулирования.<br>Задачи технического регулирования.<br>Структура, содержание и применение технических регламентов.<br>Разработка и принятие технических регламентов.<br>Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.<br>Таможенный Союз. ЕАЭС.<br>Техническое регулирование ЕАЭС. | У |
| Примечание: У – устный опрос; Л –лекция-дискуссия | | | |

#### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

| № | Наименование раздела | Тематика практических занятий (семинаров) | Форма текущего контроля |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Стандарты ИСО серии 9000 | Стандарты ИСО серии 9000<br>Проблемы при внедрении стандартов ИСО серии 9000 | У |
| | | Жизненный цикл услуги | ПР |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | История создания стандартов ИСО серии 9000<br>Применение стандартов ИСО серии 9000 в сфере туризма<br>Применение стандартов ИСО серии 9000 в сфере гостиничного бизнеса | Д |
| 2 | Техническое регулирование | ФЗ РФ «О Техническом регулировании»<br>Реформа технического регулирования<br>Цели технического регулирования<br>Принципы технического регулирования<br>Порядок разработки технического регламента | У, ПР |
| | | Техническое регулирование | Т |
| | | Всемирная торговая организация. История создания. Цели и задачи функционирования<br>Плюсы и минусы для Росси от вступления в ВТО<br>Техническое регулирование ЕАЭС<br>Ответственность за нарушение технических регламентов<br>Органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов, их права и полномочия | Д |
| 3 | Основы стандартизации | Основы стандартизации | Т |
| | | Закон «О стандартизации в Российской Федерации»<br>Функции стандартизации<br>Цели, задачи и принципы стандартизации<br>Порядок разработки национального стандарта | У, ПР |
| | | История развития стандартизации<br>Национальная система стандартизации РФ и ее функции<br>Технические комитеты по стандартизации<br>Стандарты организации<br>Технические условия как нормативный документ<br>Профессиональные стандарты | Д |
| | | Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности | ПР |
| | | Задачи международного сотрудничества в области стандартизации | С |
| 4 | Подтверждение соответствия | Подтверждение соответствия | Т |
| | | Обязательное и добровольное подтверждение соответствия<br>Этапы работ по сертификации | ПР |
| | | Правила сертификации работ и услуг<br>Схемы сертификации работ и услуг<br>ГОСТ Р 54659-2011 Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ) | У |
| | | Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.<br>Системы добровольной сертификации их функции и цели создания<br>Особенности сертификации услуг<br>Подтверждение соответствия на территории ЕАЭС | Д |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | Стандарты в сфере гостиничного бизнеса | ГОСТ Р 51185-2014 Средства размещения. Общие требования<br>ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения<br>ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха<br>ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу<br>ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования<br>ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения<br>ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания<br>ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования<br>ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения<br>ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам<br>ГОСТ Р 56641-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования<br>ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования<br>Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" | У |
| Примечание: У – устный опрос; С – семинар-дискуссия; Т – тест; ПР – практическая работа; Д – доклад-презентация | | | |

**2.3.3 Лабораторные занятия.**

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

**2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.**

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

**2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг»**

1. Основная и дополнительная учебная литература.
2. Нормативно-правовые акты
3. Методические рекомендации для подготовки к разным видам учебной деятельности (утв. протоколом заседания кафедры экономической, социальной и политической географии №16 от 27.06.2014.)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

**3. Образовательные технологии**

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, выполнение практических работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ЗФО

| Курс | Вид занятия (Л, С) | Используемые интерактивные образовательные технологии | Количество часов |
|---|---|---|---|
| | | | ЗФО |
| 3 | *Л* | Лекция-дискуссия* на тему:<br>Многоаспектность категории «качество» | 2 |
| 3 | *С* | Семинар-дискуссия* на тему:<br>Задачи международного сотрудничества в области стандартизации | 2 |
| | | *Итого:* | 4 |

*__Лекция-дискуссия__ – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

****Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обусловливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

**4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

**4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации**

***Примеры вопросов для обсуждения при проведении лекции-дискуссии:***

**Раздел 1: Управление качеством. Тема: «Многоаспектность категории «качество»:**

1. Что такое «качество» как социально-экономическая категория?
2. Как определить качество товара?
3. Что такое услуга?
4. Как определить качество услуги?
5. В чем состоит сложность оценки качества услуги?
6. Качество влияет на политику или политика влияет на качество?
7. Чем обусловлена разница в подходах к управлению качеством в разных странах?

***Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:***

**Раздел 3: «Техническое регулирование».**

1. В чем состоят цели и задачи ВТО?
2. Какие Законы РФ утратили силу со дня вступления в действие Федерального закона «О техническом регулировании»?
3. Что такое техническое регулирование?
4. Что такое технический регламент?
5. Каковы цели принятия технических регламентов?
6. Каков порядок разработки и принятия технического регламента?
7. Назовите принципы технического регулирования.
8. Что такое технический барьер в торговле?

***Примеры вопросов для обсуждения при проведении семинара-дискуссии:***

**Раздел 4. Основы стандартизации. Тема: «Задачи международного сотрудничества в области стандартизации»**

1. Назовите основные задачи международного сотрудничества в области стандартизации?
2. Каким образом гармонизация стандартов между странами влияет на экономику стран?
3. Как международное сотрудничество в области стандартизации влияет на повышение качества отечественной продукции, услуг и их конкурентоспособности на мировом рынке?
4. В чем состоит основная задача региональных и международных организаций по стандартизации?

***Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:***

***Материал для устного опроса***

**Раздел 6: «Стандарты в сфере гостиничного бизнеса» Тема: ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха**

1. Назовите область применения данного стандарта.
2. Дайте определение термину «санаторий».
3. Дайте определение термину «пансионат».
4. Дайте определение термину «центр отдыха».
5. На каком расстоянии должна быть расположена хозяйственная зона от зоны проживания, зоны отдыха и физкультурно-оздоровительной зоны?
6. Использование каких этажей и помещений не допускается в санаториях, пансионатах, центрах отдыха для проживания и оказания физкультурно-оздоровительных услуг и услуг по организации досуга?
7. На каких этажах рекомендуется размещать номера и комнаты для детей дошкольного возраста в детских санаториях, пансионатах, центрах отдыха?
8. Какое затемнение в дневное время суток свето- и солнцезащитные устройства на окнах спальных комнат санаториев, пансионатов, центров отдыха должно обеспечивать?

***Темы для подготовки докладов-презентаций***

1. Методы оценки качества товаров и услуг
2. Виды показателей качества
3. Квалиметрия в управлении качеством
4. Классификация затрат на качество
5. История создания стандартов ИСО серии 9000
6. Проблемы внедрения стандартов ИСО серии 9000 в отечественной практике
7. Применение стандартов ИСО серии 9000 в сфере туризма
8. Применение стандартов ИСО серии 9000 в сфере гостиничного бизнеса
9. Всемирная торговая организация. История создания. Цели и задачи функционирования

10. Плюсы и минусы для Росси от вступления в ВТО
11. Техническое регулирование ЕАЭС
12. Ответственность за нарушение технических регламентов
13. Органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов, их права и полномочия
14. История развития стандартизации
15. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации
16. Технические комитеты по стандартизации их задачи и цели создания
17. Стандарты организации, их значение для сферы гостиничного бизнеса
18. Технические условия как нормативный документ
19. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
20. Системы добровольной сертификации их функции и цели создания
21. Особенности сертификации услуг
22. Подтверждение соответствия на территории ЕАЭС

### *Пример практической работы*

**Тема: «Разработка алгоритм работы с претензиями потребителей на основе ГОСТ Р ИСО 10002-2007».**

**Цель работы:** Научиться использовать информацию, полученную в процессе работы с претензиями для совершенствования результата деятельности организации (процессов, услуг, работ, продукции и т.д.). Научится разрабатывать алгоритм работы с претензиями потребителей на основе ГОСТ Р ИСО 10002-2007, так как если претензии должным образом обработаны, это может улучшить репутацию организации независимо от ее размера, местоположения и сферы деятельности.

**Справочный материал:** Стандарт ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях

**Задание 1.** Используя текст ГОСТ Р ИСО 10002-2007 охарактеризуйте следующие понятия:

1. Продукция
2. Претензия
3. Удовлетворенность потребителя
4. Заинтересованная сторона
5. Обслуживание потребителя
6. Потребитель

**Задание 2.** Дайте общую характеристику предприятия, в которой проходили практику:

а) наименование, адрес, организационно-правовая форма предприятия;

б) численность персонала;

в) организационная структура предприятия.

**Задание 3.** Разработайте должностную инструкцию, содержащую алгоритм работы с претензиями потребителей на основе ГОСТ Р ИСО 10002-2007, для организации.

**Контрольные вопросы:**

1. Какие факторы должны быть приняты во внимание при установлении политики и целей процесса управления претензиями?
2. Что должен знать, уметь и соблюдать весь персонал, непосредственно работающий с потребителями и предъявляющими претензию?
3. Какие ресурсы, необходимые для поддержания результативного и эффективного процесса управления претензиями?
4. Каким образом организация должна вести работу по определению уровней удовлетворенности предъявляющих претензию процессом управления претензиями?
5. С точки зрения, каких критериев должна быть проведена первоначальная оценка претензии?
6. Что должна сделать организация, если претензия не может быть немедленно удовлетворена?

7. Что необходимо сделать, если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием?

8. Что необходимо сделать, если предъявляющий претензию не согласен с предложенным решением и/или действием?

9. Что должна включать в себя процедура ведения записей о ходе процесса управления претензиями в организации?

10. На соответствие каким критериям организация должна классифицировать и анализировать все претензии?

11. В чем состоит цель проведения аудитов работы и обеспечения ресурсами процесса управления претензиями?

12. Что должны включать в себя входные данные процесса управления претензиями в организации для анализа со стороны высшего руководства?

13. Что должны включать в себя выходные данные процесса управления претензиями в организации для анализа со стороны высшего руководства?

14. Что должна делать организация для повышения результативности и эффективности процесса управления претензиями?

***Образец тестового задания***

**Тема: «Основы стандартизации»**

**1. Основная цель международной стандартизации - это**

а) устранение технических барьеров в торговле

б) разработка самых высоких требований

в) упразднение национальных стандартов

г) содействие взаимопониманию в деловых отношениях

**2. Нормативный документ, устанавливающий требования к качеству продукции (услуге) называется**

а) стандарт

б) регламент

в) свод правил

**3. Организация по стандартизации ИСО является**

а) международной

б) региональной

в) национальной

г) территориальной

**4. Учреждения и организации, основная деятельность которых стандартизация являются**

а) объектами стандартизации

б) субъектами стандартизации

**5. Объектами стандартизации является**

а) продукция

б) процесс

в) услуга

г) все выше перечисленное

**6. Совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которая преобразует входы в выходы называется**

а) продукция

б) процесс

в) услуга

г) система

**7. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, и собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя называется**

а) процесс

б) услуга
в) работа
г) сервис

**8. Организацию работ по стандартизации в РФ осуществляет**

а) правительство РФ
б) национальный орган по стандартизации
в) региональный орган по стандартизации

**9. Национальные стандарты РФ носят характер**

а) добровольный
б) обязательный
в) по выбору заявителя, добровольный или обязательный

**10. Установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам называется:**

а) систематизацией
б) сопоставимостью
в) идентификацией
г) совместимостью

**11. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования направленная на достижение упорядочения в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг называется:**

а) селекция
б) сертификация
в) стандартизация
г) аккредитация

**12. Напишите какого вида стандарта не хватает**

а) основополагающий
б) на продукцию
в) на услуги
г) на процессы
д) терминологический
е)_____

**13. Упорядочение объектов стандартизации путем их комплектования в отдельные узлы называется:**

а) типизацией
б) агрегатированием
в) оптимизацией
г) симплификацией

**14. Деление множества на подмножества, по определенным критериям, называется**

а) оптимизацией
б) систематизацией
в) селекцией

**15. Пригодность одного изделия, процесса, услуги для использования вместо другого изделия, процесса, услуги в целях выполнения одних и тех же требований, называется:**

а) совместимость
б) взаимозаменяемость
в) оптимизация
г) огрегатирование

**16. Стандарты организации утверждаются**

а) органом власти
б) национальным органом по стандартизации
в) руководством организации
г) органом по сертификации

**17. Национальным орган РФ по стандартизации является:**

а) Росаккредитация
б) Росстандарт
в) Министерство промышленности и торговли
г) Госстандарт

**18. Метод стандартизации, который заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам, будут оптимальными в последующее время.**

а) метод унификации
б) метод опережающей стандартизации
в) метод комплексной стандартизации
г) метод типизации

**19. Что разрабатывают предприятия и другие субъекты хозяйственной деятельности, когда стандарт создавать нецелесообразно?**

а) рекомендации
б) технические условия
в) регламенты
г) сертификаты

**20. Аккредитация – это:**

а) официальное признание соответствия продукции на уровне государства
б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять оценку соответствия в определенной области
в) официальное разрешение предприятию выпускать определенную продукцию
г) инспекционный контроль

### 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

**Вопросы для подготовки к экзамену:**

1. Цели принятия ФЗ «О техническом регулировании»
2. Цели технического регулирования
3. Принципы технического регулирования
4. Технические регламенты их содержание и цели принятия
5. Техническое регулирование Таможенного Союза и ЕАЭС
6. История развития стандартизации
7. Цели и принципы стандартизации
8. Функции стандартизации
9. Документы в области стандартизации
10. Виды стандартов
11. Профессиональные стандарты
12. Методы стандартизации
13. Национальный орган РФ по стандартизации и его функции
14. Органы и службы стандартизации
15. Международные организации по стандартизации (цели и функции)
16. Региональные организации по стандартизации (цели и функции)
17. Цели и принципы подтверждения соответствия
18. Национальный орган РФ по аккредитации и его функции
19. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
20. Обязательная сертификация
21. Добровольная сертификация
22. Декларирование соответствия
23. Системы добровольной сертификации
24. Схемы сертификации работ и услуг
25. Особенности сертификации услуг
26. Стандарты ИСО серии 9000

27. Цели, задачи и принципы TQM
28. Цикл PDCA (круг Деминга)
29. Жизненный цикл продукции, жизненный цикл услуги
30. Подходы к определению категории «качество». Многоаспектность категории «качество»
31. Взаимосвязь технического и функционального качества
32. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности
33. Динамика качества во времени
34. Затраты, связанные с качеством
35. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества
36. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях
37. ГОСТ Р 51185-2014 Средства размещения. Общие требования
38. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
39. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
40. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
41. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
42. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения
43. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания
44. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
45. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения
46. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
47. ГОСТ Р 56641-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования
48. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования

**Форма экзаменационного билета**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

**Дисциплина «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг»**

**БИЛЕТ № 1**

1. Цели принятия ФЗ «О техническом регулировании»
2. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях

Зав. кафедрой М.Ю. Беликов

## Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые необходимы при изучении курса.

*Критерии оценки ответа студента на экзамене.*

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». Экзамен проводиться в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка *«отлично»* ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка *«хорошо»* ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:
– в печатной форме увеличенным шрифтом,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями слуха:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.

**5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

**5.1 Основная литература:**

1. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 671 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/ index.php?page=book&id=11443.

2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. – 206 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-422883#page/1

**Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе *«Юрайт».***

**Учебники из ЭБС «Юрайт»:**

1. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 671 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/ index.php?page=book&id=114433.

2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. – 206 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-422883#page/1

3. Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 2. Стандартизация [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юрайт, 2018. – 481 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/ED02B132-AE1A-401D-A5B7-F9C485D7B116.

4. Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 3. Сертификация [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 132 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/D54B69D4-F4D2-4CDC-8E14-1DEFA29E4069.

**5.2 Дополнительная литература:**

1. Зубков Ю.П., Берновский Ю.Н., Зекунов А.Г. и др. Основы стандартизации, метрологии и сертификации [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 447 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117687 .

2. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие. – СПб.: Интермедия, 2014. – 284 с. – Режим доступа: http:// biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941.

3. Николаев М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]: Электрон. текстовые данные. – М.: НОУ «ИНТУИТ», 2016. – 116 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429090.

4. Панкина Г.В., Маркелова В.Н., Лемешева О.И., Павлов В.Е. Национальная система аккредитации [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: АСМС, 2014. – 20 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275590.

5. Перемитина Т.О. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Томск: ТУСУР, 2016. – 150 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480887.

6. Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 2. Стандартизация [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юрайт, 2018. – 481 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/ED02B132-AE1A-401D-A5B7-F9C485D7B116.

7. Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 3. Сертификация [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 132 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/D54B69D4-F4D2-4CDC-8E14-1DEFA29E4069.

8. Романычев И.С., Стрельникова Н.Н., Топчий Л.В. и др. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Дашков и К°, 2016. – 182 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438.

9. Смирнова И.Р., Дудник Т.Л., Сивченко С.В. Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях индустрии питания [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: Логос, 2014. – 152 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438480.

10. Тарасова О.Г., Носова А.Н. Товароведение и экспертиза товаров народного потребления [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. – 116 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459516.

5.3 **Периодические издания:**

1. Журнал «Стандарты и качество» – основное периодическое издание по новейшим формам и методам управления качеством в России и странах СНГ // издатель ООО «РИА «Стандарты и качество» (Москва).
2. Журнал «Методы менеджмента качества» один из самых востребованных журналов по теоретическим и практическим аспектам внедрения и использования методов управления качеством, а также вопросам лидерства и мотивации персонала // издатель ООО «РИА «Стандарты и качество» (Москва)
3. Мир измерений – ежеквартальный метрологический научно-технический журнал // издатель ООО «РИА «Стандарты и качество» (Москва)

**5.4 Нормативно-правовые акты:**

1. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
2. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению Модель системы обеспечения качества услуг
4. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества
5. ГОСТ Р 51185-2014 Средства размещения. Общие требования
6. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
7. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
8. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
9. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
10. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения
11. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания
12. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
13. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения
14. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
15. ГОСТ Р 56641-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования
16. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования
17. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя.

Руководство по управлению претензиями в организациях

18. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с Поправкой)

19. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

20. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

21. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (с изменениями на 1 мая 2017 г.)

22. Федеральный Закон РФ «О стандартизации в Российской Федерации» от 29 июня 2015 г. №162-ФЗ (с изменениями на 3 июля 2016 г.)

23. Федеральный Закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ (с изменениями на 29 июля 2017 г.)

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

1. Информационный канал «Техэксперт»: Реформа технического регулирования. Это профессиональная справочная система, в которой аккумулирована вся информация о реформе технического регулирования в России – технические регламенты РФ и Таможенного союза, их проекты, доказательная база к ним, указатель норм, стандартов, правил, материалы конференций и семинаров, новостные и справочные данные (Система создается в сотрудничестве с Комитетом по техническому регулированию, стандартизации и оценке соответствия Российского союза промышленников и предпринимателей) – http://reforma.kodeks.ru/reforma.
2. Официальный сайт ЕАЭС – http://www.eaeunion.org.
3. Официальный сайт Комитета РСПП по техническому регулированию, стандартизации и оценке соответствия (постоянно действующий орган Российского союза промышленников и предпринимателей) – http://www.rgtr.ru.
4. Официальный сайт Росстандарта – http://www.gost.ru.
5. Русскоязычная часть портала ИСО – http://www.iso.
6. Профессиональная справочная система ТЕХЭКСПЕРТ – Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации (Разработчик Консорциум «Кодекс» – партнерство разработчиков и распространителей информационных и программных продуктов «Кодекс»/«Техэксперт». Консорциум создан для объединения потенциала компаний и усилий специалистов, направленных на достижение общих целей.) – http://docs.cntd.ru.

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

**Методические рекомендации по самостоятельной работе студента**

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

***К внеаудиторной самостоятельной работе относится:***

1. Конспектирование первоисточников.
2. Работа с конспектами лекций.
3. Выполнение практических работ.

4. Подготовку докладов-презентаций.
5. Изучение и работа с нормативной, учебной и методической литературой.
6. Усвоение текущего учебного материала и подготовка к семинарским занятиям.
7. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» законами и стандартами.

***Работа с нормативными документами и литературой*** **–** важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.
8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.
9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.
10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

*Критерии оценки самостоятельной работы студента:*

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

**Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины**

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

| № | Наименование раздела | Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы | Форма контроля |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Управление качеством | ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества | У |
| | | ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях | ПР |
| | | Методы оценки качества товаров и услуг<br>Виды показателей качества<br>Квалиметрия в управлении качеством<br>Классификация затрат на качество | Д |
| 2 | Стандарты ИСО серии 9000 | Стандарты ИСО серии 9000<br>Проблемы при внедрении стандартов ИСО серии 9000 | У |
| | | Жизненный цикл услуги | ПР |
| | | История создания стандартов ИСО серии 9000<br>Применение стандартов ИСО серии 9000 в сфере туризма<br>Применение стандартов ИСО серии 9000 в сфере гостиничного бизнеса | Д |
| 3 | Техническое регулирование | ФЗ РФ «О Техническом регулировании»<br>Реформа технического регулирования<br>Цели технического регулирования<br>Принципы технического регулирования<br>Порядок разработки технического регламента | У, ПР |
| | | Техническое регулирование | Т |
| | | Всемирная торговая организация. История создания. Цели и задачи функционирования<br>Плюсы и минусы для Росси от вступления в ВТО<br>Техническое регулирование ЕАЭС<br>Ответственность за нарушение технических регламентов<br>Органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов, их права и полномочия | Д |
| 4 | Основы стандартизации | Основы стандартизации | Т |
| | | Закон «О стандартизации в Российской Федерации»<br>Функции стандартизации<br>Цели, задачи и принципы стандартизации<br>Порядок разработки национального стандарта | У, ПР |
| | | История развития стандартизации<br>Национальная система стандартизации РФ и ее функции<br>Технические комитеты по стандартизации<br>Стандарты организации<br>Технические условия как нормативный документ | Д |
| | | Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности | ПР |
| | | Задачи международного сотрудничества в области стандартизации | С |
| | | Профессиональные стандарты | У |
| 5 | Подтверждение соответствия | Подтверждение соответствия | Т |
| | | Обязательное и добровольное подтверждение соответствия | ПР |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Этапы работ по сертификации | |
| | | Правила сертификации работ и услуг<br>Схемы сертификации работ и услуг<br>ГОСТ Р 54659-2011 Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ) | У |
| | | Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.<br>Системы добровольной сертификации их функции и цели создания<br>Особенности сертификации услуг<br>Подтверждение соответствия на территории ЕАЭС | Д |
| 6 | Стандарты в сфере гостиничного бизнеса | ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения<br>ГОСТ Р 51185-2014 Средства размещения. Общие требования<br>ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения<br>ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха<br>ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу<br>ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования<br>ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения<br>ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания<br>ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования<br>ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения<br>ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам<br>ГОСТ Р 56641-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования<br>ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования<br>Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" | У |
| Примечание: У – устный опрос; С – семинар-дискуссия; Т – тест; ПР – практическая работа; Д – доклад-презентация | | | |

**Методические рекомендации по видам занятий**

**Методические рекомендации по проведению устного опроса**

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос студентов. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и выполняют практические работы.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при

подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с нормативными документами, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов, допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; студент продемонстрировал отсутствие умения работать с нормативными документами.

**Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.**

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и при самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

**Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии**

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются проблемы изучаемого курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться грамотно и обоснованно выражать свои мысли в докладе или выступлении по обсуждаемому вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и при самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма» или «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

**Методические рекомендации по выполнению практических работ**

Практические работы направлены на формирование у студентов навыков применения полученных теоретических знаний по стандартизации и сертификации в своей профессиональной деятельности. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей по вопросам стандартизации, сертификации и управления качеством. В процессе выполнения практических работ студенты получают необходимый опыт для дальнейшей самостоятельной работы по направлению подготовки.

Средствами обучения служат информационные источники: законы, стандарты и другие нормативно-технические документы, а также учебники и другие источники информации.

В каждой работе указывается цель, приводится необходимый справочный материал, а также даются контрольные вопросы для самопроверки.

Контрольная работа выполняется студентами дома самостоятельно. На семинарском занятии студенты в форме дискуссии защищают свои работы, отвечают на вопросы преподавателя и в конце занятия сдают работу преподавателю на проверку.

***Типовой план проведения семинарского занятия:***

1. Преподаватель устно опрашивает студентов по заданиям практической работы.
2. Задания вызывающие особые затруднения обсуждаются в виде дискуссии.
3. Обсуждение результатов. Общее подведение итогов занятия преподавателем.
4. Изложение преподавателем темы следующего задания, его целей и задач с необходимыми пояснениями.
5. Студенты сдают практические работы на проверку.

***Критерии оценки практической работы:***

Преподаватель проверяет правильность выполнения и оформления работ:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если задания полностью выполнены, вопросы полностью раскрыты, ответы и решения изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с источниками информации, продемонстрировано усвоение изученных вопросов, допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если задания не выполнены или выполнены неверно, не раскрыто основное содержание заданных вопросов; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; показано отсутствие умения работать с источниками информации.

**Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий**

Тесты и вопросники давно используются в учебном процессе и являются эффективным средством обучения. Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал. Тестовые задания разработаны в соответствии с Программой по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии», что позволяет оценить знания студентов по всем разделам курса. Тесты используются преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на семинарских занятиях. Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться текстами законов, учебниками, литературой и т.д.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 1 минута на один вопрос.

***Критерии оценки тестовых заданий:***

85% – 100% правильных ответов – «отлично»;

66% – 84% правильных ответов – «хорошо»;

50% – 65% правильных ответов – «удовлетворительно»;

менее 50% правильных ответов – «неудовлетворительно».

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

**Методические рекомендации по выполнению докладов-презентаций**

Доклад-презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией. Одной из основных программ для создания презентаций в мировой практике является программа PowerPoint компании Microsoft.

Компьютерная презентация – это файл с необходимыми материалами, который состоит из последовательности слайдов. Каждый слайд содержит законченную по смыслу информацию, так как она не переносится на следующий слайд автоматически в отличие от текстового документа. Студенту – автору презентации, необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Бесспорным достоинством презентации является возможность при необходимости быстро вернуться к любому из ранее просмотренных слайдов Презентация помогает самому выступающему не забыть главное и точнее расставить акценты.

*Структура презентации*

Удерживать активное внимание слушателей можно не более 15 минут, а, следовательно, при среднем расчете времени просмотра – 1 минута на слайд, количество слайдов не должно превышать 15-ти.

Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, курс, направление подготовки, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя.

На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации.

Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана работы.

На заключительный слайд выносится самое основное, главное из содержания презентации.

*Рекомендации по оформлению презентаций в Microsoft Power Point:*

Для визуального восприятия текст на слайдах презентации должен быть не менее 24 пт, а для заголовков – не менее 32 пт.

Макет презентации должен быть оформлен в единой цветовой гамме. Фон не должен быть слишком ярким или пестрым. Текст должен хорошо читаться. Одни и те же элементы на разных слайдах должен быть одного цвета.

Пространство слайда (экрана) должно быть максимально использовано, за счет, например, увеличения масштаба рисунка. Кроме того, по возможности необходимо занимать верхние ¾ площади слайда (экрана), поскольку нижняя часть экрана плохо просматривается с последних рядов.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В конце заголовков точка не ставится. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. Оформление заголовков заглавными буквами можно использовать только в случае их краткости.

На слайде следует помещать не более 5–6 строк и не более 5–7 слов в предложении. Текст на слайдах должен хорошо читаться.

При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок. Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.

Нельзя перегружать слайды анимационными эффектами – это отвлекает слушателей от смыслового содержания слайда. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.

*Порядок и принципы выполнения компьютерной презентации*

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью, создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных этапов и рекомендуемых принципов ее создания.

*Основные принципы выполнения и представления доклада-презентации*

– компьютерная презентация не предназначена для автономного использования, она должна лишь помогать докладчику во время его выступления, правильно расставлять акценты доклада;

– не усложняйте презентацию и не перегружайте ее текстом, статистическими данными и графическими изображениями;

– не читайте текст на слайдах. Устная речь докладчика должна дополнять, описывать, но не пересказывать, представленную на слайдах информацию;

– дайте время аудитории ознакомиться с информацией каждого нового слайда, а уже после этого давать свои комментарии показанному на экране. В противном случае внимание слушателей будет рассеиваться;

– делайте перерывы. Не следует торопиться с демонстрацией последующего слайда. Позвольте слушателям подумать и усвоить информацию;

– предложите раздаточный материал в конце выступления, если это необходимо. Не делайте этого в начале или в середине доклада, т.к. все внимание должно быть приковано к вам и к экрану;

– обязательно отредактируйте презентацию перед выступлением после предварительного просмотра (репетиции).

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

*Критерии оценки доклада-презентации:*

| *Оформление презентации* | Максимальное количество баллов | Оценка преподавателя |
|---|---|---|
| Титульный слайд (оригинальное оформление) | 5 | |
| Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, графика, анимация) | 5 | |
| *Содержание презентации* | | |
| Соответствие учебным целям и задачам | 10 | |
| Отражение основополагающего вопроса | 10 | |
| Наличие элементов исследования по теме | 10 | |
| Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных исследования | 10 | |
| *Оформление текста* | | |
| Текст представлен грамотно, последовательно, имеет логическую завершенность | 10 | |
| Текст хорошо читаем (подбор шрифта и фона) | 5 | |
| Оформление слайдов в едином стиле | 5 | |
| Соответствие дизайна содержанию презентации | 10 | |
| *Требования к выступлению* | | |
| Студент свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал | 5 | |
| Студент свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории | 5 | |
| Студент точно укладывается в рамки регламента доклада (15 минут) | 5 | |
| *Общий балл/оценка* | 100* | |

*Перевод баллов в оценки приведен ниже.

Оценка *«отлично»* ставится если сумма баллов составляет от 80 до 100.

Оценка *«хорошо»* ставится если сумма баллов составляет от 60 до 79.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится если сумма баллов составляет от 40 до 59.

Оценка *«не удовлетворительно»* ставится если сумма баллов составляет менее 39.

## 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

### 8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

**8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (http://e.lanbook.com)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (http://www.biblio-online.ru)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (https://www.book.ru)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (http://consultant.ru) (предоставляется в Зале доступа к электронным ресурсам и каталогам (к. А 213 библиотечный корпус)
2. Web of Science (WoS) (http://apps.webofknowledge.com)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (http://www.elibrary.ru)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (https://dvs.rsl.ru)
5. КиберЛенинка (http://cyberleninka.ru)
6. «Лекториум ТВ» (http://www.lektorium.tv)
7. Национальная электронная библиотека (http://нэб.рф)

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для освоения учебной дисциплины «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

| № | Вид работ | Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность |
|---|---|---|
| 1. | Лекционные занятия | Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, ноутбуком, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет.<br>Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели |
| 2. | Практические (семинарские) занятия | Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном |
| 3. | Групповые (индивидуальные) консультации | Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора |
| 4. | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения |
| 5. | Самостоятельная работа студента | Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета |

**Материально-техническое обеспечение дисциплины***

| | | |
|---|---|---|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа 350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149 № И219 | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 39 шт.; доска учебная; проектор Epson EB-585Wi; магнитно-маркерная доска; трибуна интерактивная СПТ–141CS | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License. |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа 350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149 № И201 | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 21 стол + 42 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJ562; комплекс мультимедийный интерактивный демонстрационный Smart Board; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License. |
| Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а | Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/ nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/ 15,6HD | Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License |

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль) «Санаторно-курортная деятельность», 2018 г.