

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Е.С. Сахарчук

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Индекс Б1.О.12.05 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе
наименование дисциплины

образовательная программа направления подготовки 43.03.02 Туризм
шифр, наименование

Направленность (профиль)
Социальный туризм

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Курс 2 ,3 семестр 4,5

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017г., учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Разработчик ОПОП ВО: **заместитель декана факультета экономики**
место работы, занимаемая должность

Крюкова Е.М.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и предпринимательства (протокол № 4 от «11» ноября 2022 г.)

на заседании Учебно-методического совета МГГЭУ
(протокол № 2 от «23» ноября 2022 г.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического управления
И.Г. Дмитриева

Начальник методического отдела
Д.Е. Гапеев

Заведующий библиотекой
В.А. Ахтырская

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	9
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	14
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	14
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	14
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	15
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	16
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	18
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	18
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	19
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	20
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	21
5.6 Образовательные технологии	22
РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ.....	28
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	24

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о качестве процессов оказания услуг туристской фирмы, гостиничного предприятия и предприятия общественного питания в рыночных условиях и практических навыков по обеспечению требуемого качества процессов оказания туристских, гостиничных услуг, услуг предприятия общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами, а также изучение международных и национальных стандартов в туризме, гостиничной деятельности, сфере общественного питания и навыков использования систем менеджмента качества в работе с последующим применением в профессиональной сфере

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков применения технологических новаций и современного программного обеспечения в туристской сфере;
2. Умение обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в сфере профессиональной деятельности;
3. Приобретение навыков применения нормативно-правовой базы в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» реализуется в обязательной части, основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

Безопасность жизнедеятельности;

Правоведение;

Экономика;

Клиентский сервис;

Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания;

Информатика и основы информационно-коммуникационных технологий.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;

Глобализация в туризме и гостеприимстве;

Экскурсионные продукты и программы;

Работа с претензиями и рекламациями в туризме;

Санаторно-рекреационные услуги;

Технология и организация услуг питания туристов;

Проектно-технологическая практика.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-1; ОПК-3; ОПК-6, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования –

программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты освоения
Технологии	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности	Знать: современное программное обеспечение в туристской сфере
			ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	Уметь: использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.
				Владеть: устойчивыми навыками работы в профессиональном ПО
Качество	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать: основные методы оценки качества услуг
			ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Уметь: оценивать качество услуг
Право	ОПК-6	Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной	Знать: нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере туризма

		деятельности	области	
			ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг	Уметь: применять документооборот в соответствии с нормативными требованиями
			ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.	Владеть: навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 4 и 5 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены экзамены.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4	5		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	126	54	72		
Учебные занятия лекционного типа	14	6	8		
Практические занятия	56	24	32		
Лабораторные занятия					
Иная контактная работа	56	24	32		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	54	18	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)	72	36	36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	252	108	144		

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов		
	Всего	теоретическая	практическая
			Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками

			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Иная контактная работа
Модуль 1 (Семестр 4)							
Раздел 1.1	24	6	18	2	8		8
Раздел 1.2	24	6	18	2	8		8
Раздел 1.3	24	6	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	108	18	54	6	24		24
Форма промежуточной аттестации	экзамен						
Модуль 2 (Семестр 5)							
Раздел 1.1	27	9	18	2	8		8
Раздел 1.2	27	9	18	2	8		8
Раздел 1.3	27	9	18	2	8		8
Раздел 1.4	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	54	126	14	54		56

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
МОДУЛЬ 1. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, семестр 4							
Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	6	1	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение	3	Подготовка и участие в круглом столе по заданным темам	2	Компьютерное тестирование

			раздела в ЭИОС				
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	6	1	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	6	1	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Моделирование практических ситуаций	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов	18	3		9		6	
МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСЕ, семестр 5							
Раздел 1. Менеджмент качества в общей системе менеджмента сервисного предприятия	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	кейс	2	кейс
Раздел 2. Определение удовлетворенности потребителей услуг	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	кейс	2	кейс
Раздел 3. Системы менеджмента качества сервисных предприятий	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	кейс	2	кейс
Раздел 4. Международные стандарты обслуживания на предприятиях туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	эссе	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю/семестру, часов,	36	12		16		8	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	54	44		48		16	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Цель: изучить основные понятия и определения в области качества; изучить методологические основы управления качеством гостиничного предприятия; изучить актуальность в пост индустриальной экономике вопросов качества как основы конкурентоспособности хозяйствующих субъектов.

Перечень изучаемых элементов содержания: Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. Концепция пост индустриальной экономики. Этапы эволюции управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности гостиничных предприятий как объектов управления.

Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления

Цель: изучить актуальность в пост индустриальной экономике вопросов качества как основы конкурентоспособности хозяйствующих субъектов.

Вопросы для самоподготовки:

Как качество продукции, работ и услуг влияет на конкурентоспособность предприятий?

Какие проблемы возникают у предприятий при снижении качества продукции, работ и услуг?

В чем отличие пост индустриальной экономики от индустриальной?

Каковы основные этапы развития понятия «качество»?

Дать определение понятию «Качество» с указанием источника.

Дать определение индустрии туризма.

Какие факторы внешней и внутренней среды туристских предприятий Вы знаете?

Нормативно-правовая база деятельности туристского предприятия.

Какие аспекты качества Вам известны?

Тема 1.2. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством

Цель: изучить актуальность в пост индустриальной экономике вопросов качества как основы конкурентоспособности хозяйствующих субъектов

Вопросы для самоподготовки:

Назовите ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам.

К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.

Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.

Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

Почему в туризме качество услуг и качество обслуживания определяет коммерческий успех предприятия?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: подготовка и участие в круглом столе по темам:

1) Кастомизация услуги в туристском и гостиничном бизнесе, в общественном питании и иных сферах сервиса

2) Влияние новых технологий на традиционные формы обслуживания в сфере сервиса

3) Особенности оказания услуг в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании и их влияние на въездной туризм в России

Для заочной формы обучения выполняется эссе по данным темам

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Цель: изучение процедур стандартизации и сертификации в целом и в индустрии туризма в частности

Перечень изучаемых элементов содержания: Понятие стандарта. Роль стандартов в деятельности предприятий. Понятие стандартизации. Виды стандартов (классификация).

Росстандарт: функции и задачи; история деятельности. Система мировых стандартов. Система национальных стандартов в РФ. Отраслевые стандарты: обзор в мире и РФ. Региональные стандарты: цели и задачи. Саморегулируемые организации и их роль в стандартизации. Локальные стандарты гостиничных предприятий. Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации. ФРИО: история создания; функции и задачи. Стандартизация и ее роль в деятельности предприятий общественного питания. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации. Международные стандарты в индустрии гостеприимства. Профессиональные стандарты в гостиницах. Стандарты гостиничных сетей.

Тема 1. Теоретические основы стандартизации

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных видах и типах стандартизации в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какую роль играет стандартизация в рыночной экономике и жизни общества?
2. Что вы знаете об особенностях развития стандартизации в России, её проблемах и перспективах?
3. Что такое техническое регулирование?
4. Приведите примеры локальных стандартов
5. Какие международные стандарты индустрии туризма и гостеприимства Вам известны?
6. Дайте определение понятию «стандарт» с указанием источника

Тема 2. Стандартизация в сфере туризма

Цель: в получении обучающимися практических знаний и умений в стандартизации в сфере туризма

Вопросы для самоподготовки:

1. Качество и техническое регулирование
2. Технические регламенты
3. Цели, принципы и методы стандартизации
4. Региональная и международная стандартизация
5. Стандартизация услуг
6. Цели, принципы и методы стандартизации социально-культурных и туристских услуг

Государственный контроль за соблюдением стандартов

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.2 –

1. Действующие ГОСТы в индустрии туризма и гостеприимства. Основные положения. Категории стандартов, регулирующих туристскую деятельность.
2. Функциональные и технологические стандарты.
3. Стандарты обслуживания.
4. Стандарты общения персонала с потребителями туристских услуг.
5. Стандарты службы приема и размещения в гостиницах.
6. Стандарты качества. Организационная культура туристских предприятий.
7. Сетевые отели и стандарты деятельности.
8. Стандарты финансового менеджмента

Форма практического задания: Практическое задание

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – защита практического задания

Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Цель: изучить проблематику сертификации в РФ, определить основные проблемы сертификации в индустрии гостеприимства, уметь применять полученные знания и умения в профессиональной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания: Сущность сертификации гостиничных услуг. Основные принципы сертификации гостиниц. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и документы по проведению работ в области сертификации гостиничных предприятий. Сертификация в гостиничной деятельности. Категории гостиниц. Потребительский риск в сфере гостиничных услуг. Добровольная сертификация: проблемы и перспективы. Государственная сертификация в РФ. Нормативно-правовые основы сертификации в РФ. Проведение работ по сертификации. Классификация гостиниц (на примере страны).

Тема 1. Теоретические основы сертификации

Цель: в получении обучающимися знаний о нормативно-правовых основах сертификации в РФ.

Вопросы для самоподготовки:

1. Менеджмент качества и правовые основы сертификации
2. Основные положения сертификации
3. Сертификация в сфере туристских услуг
4. Стандартизация и сертификация в сфере международного гостиничного и туристского бизнеса
5. Разработка и внедрение в организации стандартов обслуживания клиентов

Тема 2. Сертификация в сфере международного гостиничного и туристского бизнеса

Цель: в получении обучающимися теоретических и практических знаний об основных этапах сертификации

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие сертификата и процедуры сертификации.
2. Виды сертификатов.
3. Сертификация как подтверждение соответствия стандарту.

Виды сертификации

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.3 – подготовка к участию в деловой игре

Форма практического задания: моделирование практических ситуаций

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – защита практического задания

МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСЕ

Раздел 1. Менеджмент качества в общей системе менеджмента сервисного предприятия

Цель: изучить ГОСТы в туристской индустрии, оценить требования к качеству предоставляемых в туристской индустрии услуг, изучить требования к качеству обслуживания потребителей туристских услуг

Перечень изучаемых элементов содержания: понятие сегмента потребителя; мотивирование потребителя к принятию решения; коммуникации с различными типами потребителей; правила делового общения; теория потребительского поведения; сложное потребительское поведение; неуверенное потребительское поведение; привычное потребительское поведение; поисковое потребительское поведение.

Тема 1. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о различных подходах к содержанию понятия «качество». Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности туристских предприятий как объектов управления.

Вопросы для самоподготовки:

Назовите ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам.
К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.

Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.

Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

Почему в туризме качество услуг и качество обслуживания определяет коммерческий успех предприятия?

Тема 2. Качество туристских услуг и конкурентоспособность туристских предприятий

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о конкурентоспособности ТО и ТА

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие конкурентоспособности.
2. Конкурентоспособность в и её влияние на результаты деятельности предприятий. Качество деятельности и конкурентоспособность туристских фирм.
3. Стандарты качества в туризме.
4. Оценка конкурентоспособности туристских предприятий и средств коллективного размещения.
5. Основные показатели конкурентоспособности.
6. Анализ конкурентоспособности. PEST, SWOT анализ.
7. Основные направления повышения конкурентоспособности туристских предприятий.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: кейс

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля – кейс

Раздел 2. Определение удовлетворенности потребителей услуг

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных направлениях улучшения качества услуг и качества обслуживания на основе определения удовлетворенности потребителей и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания Гости в туризме, качество обслуживания, качество услуг, требования к персоналу в туризме, профессиональные стандарты в туризме

Тема 1. Особенности оценки качества услуг на предприятиях туризма.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний об основных программах лояльности предприятий и организаций туристской индустрии и практических навыков управления предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как может осуществляться мониторинг мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия?
2. Как лучше формировать информационные потоки?
3. Как можно проводить мониторинг при помощи технических средств?
4. На основе отзывов потребителей предложите мероприятия по улучшению качества обслуживания.
5. Как Вы считаете, такие мероприятия являются типовыми для индустрии туризма и гостеприимства?

Тема 2. Анализ уровня лояльности клиентов

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о лояльности клиентов и практических навыков в управлении предприятиями в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. С какой целью нужно определять лояльность клиентов
2. Почему гости возвращаются в один и тот же отель
3. Как связаны качество услуг и лояльность клиентов, гостей

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.2

Форма практического задания: кейс

1. Сформировать критерии оценки лояльности клиентов

2. Провести анализ существующей программы лояльности и указать ее особенности

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – кейс

Раздел 3. Системы менеджмента качества сервисных предприятий

Цель: формирование у обучающихся знаний о формировании системы менеджмента качества туристских предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии, а также на предприятия общественного питания.

Перечень изучаемых элементов содержания: Особенности построения СМК туристских предприятий. Требования к СМК. Этапы внедрения СМК в. Роль персонала предприятия при внедрении СМК

Тема 1. Управление качеством на основе модели всеобщего управления качеством TQM

Цель: формирование у обучающихся знаний о формировании системы менеджмента качества туристских предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии, а также на предприятия общественного питания.

Вопросы для самоподготовки:

1. Суть Тотального управления качеством (TQM).

2. Модель всеобщего управления качеством.

Тема 2. Планирование, внедрение и контроль системы менеджмента качества туристского предприятия

Цель: формирование у обучающихся знаний о формировании системы менеджмента качества туристских предприятий и организаций туристской и гостиничной индустрии, а также на предприятия общественного питания

Вопросы для самоподготовки:

1. Планирование уровня качества туристской услуги.

2. Планирование контроля качества туристской услуги.

3. Планирование обеспечения качества.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.3

Форма практического задания: кейс

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – кейс

Раздел 4. Международные стандарты обслуживания на предприятиях туризма, гостиничного бизнеса и общественного питания

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о международных стандартах обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания: международные стандарты обслуживания; правила коммуникации с гостями; стереотипы; предрассудки и их корректировка; особенности русского коммуникативного поведения; толерантность

Тема 1. Международные стандарты обслуживания

Цель: представить будущим специалистам сферы туризма и гостеприимства систематизированное изложение международных стандартов обслуживания в туристской и гостиничной индустрии с последующим применением в профессиональной сфере

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие международные организации в туризме и гостеприимстве вам известны

2. Обязательны или нет к применению международные стандарты в туризме и гостеприимстве

3. Какие известные бренды в туризме и гостеприимстве отличаются высоким качеством обслуживания

Тема 2. Экологические программы сертификации в туризме

Цель: в получении обучающимися о существующих экологических программах сертификации в туризме

Вопросы для самоподготовки:

1. Стандарт серии ISO 14001 содержащий требования к системе экологического управления

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.4

Форма практического задания: эссе

1. Программа сертификации «Голубой флаг» (BLUEFLAG)
2. GreenGlobe 21 (GG21)
3. GreenKey

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	Знать: современное программное обеспечение в туристской сфере	Этап формирования знаний
		Уметь: использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	Этап формирования умений
		Владеть: устойчивыми навыками работы в профессиональным ПО	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: основные методы оценки качества услуг	Этап формирования знаний
		Уметь: оценивать качество услуг	Этап формирования умений
		Владеть: навыками обеспечения качества услуг на международном и национальном уровнях	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-6	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере туризма	Этап формирования знаний
		Уметь: применять документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Этап формирования умений
		Владеть: навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
<p>ОПК-1 ОПК-3 ОПК-6</p>	<p>Этап формирования знаний.</p>	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6) баллов.</p>

<p>ОПК-1 ОПК-3 ОПК-6</p>	<p>Этап формирования умений</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
<p>ОПК-1 ОПК-3 ОПК-6</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6) баллов.</p>

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

Качество – всемирное поле конкуренции.

Японский менеджмент качества и его особенности.

Японские ученые в области качества и их достижения в этой области.

Американские ученые в области качества и их достижения в этой области.

Отечественные ученые в области качества и их достижения в этой области.

Американский подход к менеджменту качества

Проблемы качества российских предприятий

Качество гостиничных услуг как основа конкурентоспособности гостиничного предприятия

Этапы управления качеством в мире

Концепция пост индустриальной экономики
Национальный аспект качества
Политический аспект качества
Моральный аспект качества
Социальный аспект качества
Экономический аспект качества
Значение качества услуг в жизни современного человека
Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
Основные критерии оценки потребителями качества услуг
Эмоциональное восприятие качества услуг
Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей
Сравнительные анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными
Становление управления качеством в РФ
Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения
Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Гостиница «Солнечный свет» по результатам деятельности в 2018 году получила меньший объем реализованных услуг. Руководство фирмы провело исследование (анкетирование и анализ финансовых результатов), а также анализ жалоб клиентов.

Было принято решение о внедрении в управление СМК. У руководства есть 3 варианта:

1) пригласить консалтинговую фирму для разработки внедрения СМК;
2) пригласить представителей бизнеса для оказания помощи в разработке и внедрении СМК;

3) осуществить разработку и внедрение совместно с консалтинговой фирмой.

1 вариант: полностью разработка и внедрение 329 тыс. руб., сопровождение в течение 1 года 20 тыс. руб., а запланированные темпы роста объема реализованных услуг 3%

2 вариант: участие представителей гостиничной индустрии: разработка (адаптация имеющейся у них) СМК 55 тыс. руб., обслуживание специалистом СМК 13 тыс. руб. в месяц, найм специалиста и организация рабочего места 40 тыс. руб., с заработной платой 25 тыс. руб. в месяц, Темпы роста 4%;

3 вариант: частичное участие в разработке СМК консалтинговой фирмой 250 тыс. руб., консалтинг в течение 1 года 20 тыс. руб. в месяц. При этом оператор вводит должность менеджера по качеству с заработной платой 15 тыс. руб. в месяц. Затраты на организацию рабочего места 20 тыс. руб. Планируемые темпы роста выручки 6 %.

Укажите лучший вариант, если по итогам 2018 года объем выручки составил 50454 тыс. руб., а себестоимость 36 567 тыс. руб.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета и экзамена по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. *Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488235>*
2. Ефремова, М. В. *Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495766>*

5.1.2. Дополнительная литература

1. Бражников, М. А. *Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497410>*
2. Кобяк, М. В. *Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492674>*
3. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509441>*

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «ZNANIUM.COM»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	https://znanium.com
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://e.lanbook.com
5.	Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	http://portal.mgsgi.ru/elektronnaya_biblioteka/

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде МГГЭУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;

- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

- Microsoft Windows 7 Enterprise
- Microsoft office 2010
- Яндекс.Телемост
- Яндекс.Документы
- Яндекс.Диск

- Telegram
- Discord
- Консультант Плюс
- 7-zip

5.4.3. Информационные справочные системы

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «ZNANIUM.COM»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	https://znanium.com
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://e.lanbook.com
5.	Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	http://portal.mgsi.ru/elektronnaya_biblioteka/

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.02 Туризм используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения

(персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

При организации обучения инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются следующие необходимые условия:

- учебные занятия организуются исходя из психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ совместно с другими обучающимися в общих группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий;
 - при организации учебных занятий в общих группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе;
 - в процессе образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.
 - подбор и разработка учебных материалов преподавателями производится с учетом психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ;
 - использование элементов дистанционного обучения при работе со студентами, имеющими затруднения с моторикой;
 - обеспечение студентов текстами конспектов (при затруднении с конспектированием);
 - использование при проверке усвоения материала методик, не требующих выполнения рукописных работ или изложения вслух (при затруднениях с письмом и речью)
- например, тестовых бланков.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- 1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);
- 2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);
- 3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно, др.).

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

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.			