

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 28.04.2026 18:52:39  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»**

*(индекс, наименования дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**43.03.03 Гостиничное дело**

*(код и наименование направления подготовки)*

**Гостиничное дело**

*(наименование образовательной программы)*

**Очная/заочная**  
*(формы обучения)*

2025

Санкт-Петербург

**Автор-составитель РПД:**

К.т.н., доцент кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса Черноморец А.Б.

**Заведующий кафедрой:**

Морозова Марина Александровна, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» в новой редакции одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 26 августа 2025 г. № 1.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» обеспечивает владение следующими универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенций\*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2	Обеспечивает, требуемое отечественным и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	ОПК-3.2 3-1 <b>Знает</b> стандарты качества и требования сертификации. ОПК-3.2 У-1 <b>Умеет</b> внедрять и контролировать стандарты в работе.
	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании	ОПК-7.3	Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе разработанных предупредительных мер	ОПК-7.3 3-1 <b>Знает</b> принципы безопасного обслуживания. ОПК-7.3 У-1 <b>Умеет</b> реализовывать меры безопасности.

		выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности			
<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц Приказ Минтруда России № 282н от 07.05.2015.</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания. Приказ Минтруда России № 281н от 07.05.2015</p> <p>33.007: В/01.6 Управление материальными ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/03.6 Контроль и оценка</p>	ПКО-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного	ПКО-1.1	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	<p>ПКО-1.1 3-1 <b>Знает</b> понятие технологических процессов и должностных инструкций в деятельности организаций гостеприимства.</p> <p>ПКО-1.1 3-2 <b>Знает</b> принципы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и средств размещения. ПКО-1.1 У-1 <b>Умеет</b> выбирать способы, методы и критерии для организации работ по планированию потребностей департаментов, служб, отделов в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПКО-1.1 У-2 <b>Умеет</b> осуществлять контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций.</p>

<p>эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>33.008:</p> <p>В/01.6 Управление материальными и ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p> <p>В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>					
--	--	--	--	--	--

*\* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.*

*\*\* Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины:

*Очная форма обучения*

4,00 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 52 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак.час на лекции и 32 ак.час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 58 ак. час на самостоятельную работу обучающихся и 36

ак. часов на контроль.

### *Заочная форма обучения*

4,00 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 16 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 4 ак.час на лекции и 8 ак.час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 121 ак. час на самостоятельную работу обучающихся и 9 ак. часов на контроль.

Учебная дисциплина Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Целью изучения учебной дисциплины является формирование общепрофессиональной и профессиональной компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы, а также формирование системы знаний, умений и навыков по применению нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность, контролю выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

Успешное освоение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных в процессе изучения следующих дисциплин: «История гостеприимства», «Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства», «Организация работы службы питания гостиничного предприятия».

Приобретенные в процессе обучения студентами знания и умения будут использованы в процессе изучения таких дисциплин, как «Сервисная деятельность», «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг».

Дисциплина логически, содержательно-методически и компетентностно связана с такими курсами как «Проектирование гостиничной деятельности», «Технологии гостиничной деятельности»

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к

видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 2 курсе в 3 семестре по очной форме обучения.

Дисциплина читается на 3 курсе в 5,6 семестре по заочной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Стандартизация гостиничной индустрии <sup>В</sup>	53	8	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	29	Групповое задание
Тема 2	Контроль качества гостиничных услуг	53	8	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	29	Групповое задание, Презентация

Промежуточная аттестация	36													Экзамен
<b>Итого</b>	144	26	0	0	32	0	0		2	0	0	58		

### *Заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВС ЕГ О	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			СРкр	СРэк		СР
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь				
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Стандартизация в гостиничной индустрии	67	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	61	Групповое задание
Тема 2	Контроль качества гостиничных услуг	66	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	60	Групповое задание, Презентация

Промежуточная аттестация	9													Экзамен
<b>Итого</b>	<b>144</b>	<b>4</b>		<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>121</b>		

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### **3.2. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Стандартизация в гостиничной индустрии» ОПК-3.2, ОПК-7.3, ПКО-1.1**

Основные положения по стандартизации. История развития стандартизации. Принципы и объекты стандартизации. Развитие стандартизации в России. Техническое регулирование и стандартизация. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации. Функции и методы стандартизации. Применение документов по стандартизации. Национальная система стандартизации и обеспечения качества гостиничного продукта. Система нормативных документов. Профессиональные стандарты. Разработка профессиональных стандартов. История развития стандартизации в России. Стандартизация в системе технического регулирования. Правила разработки и утверждения стандартов. Система стандартов ИСО 9000.

#### **Тема 2. Контроль качества гостиничных услуг ОПК-3.2, ОПК-7.3, ПКО-1.1**

Формирование и оценка качества гостиничных услуг. Факторы, определяющие качество гостиничных услуг. Характеристики и показатели качества гостиничных услуг. Методы определения показателей качества гостиничных услуг. Методы оценки и контроля качества. Инструменты контроля. Методы внутренней оценки. Самоаудит как метод внутренней оценки. Измерение удовлетворенности потребителей. Тайный покупатель в гостинице. Контроль и оценка качества услуг. Стандарты и технологические нормативы. Организация контроля и безопасности кулинарной продукции. Общие требования к услугам общественного питания и методы их контроля. Категоризация средств размещения в различных странах мира. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг. Организация контроля качества гостиничных услуг. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг.

#### **Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

## 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором	Прочитайте текст, выберите	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

<p>нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>правильные ответы</p>	<p>ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.          2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.          3. Выбрать несколько правильных ответов.          4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.          2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.          3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.          4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.          2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.          3. Выбрать один верный ответ.          4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

*ГЗ – групповое задание, П – презентация*

## Тема 1. Стандартизация в гостиничной индустрии

### *Групповое задание*

#### **Вариант 1**

- Цель: разработать блок стандартов для одного операционного процесса (check-in, уборка номера или обслуживание завтрака).
- Задачи: выбрать процесс, проанализировать лучшие практики, написать стандартизированную процедуру с чек-листом и КРІ.
- Результат: документ стандарта (2–4 страницы), чек-лист для сотрудников, презентация 7–10 мин.
- Критерии оценки: полнота процедуры, практичность чек-листа, обоснование КРІ, качество презентации.
- Рекомендованный размер группы и срок: 3–5 человек, 1–2 занятия.

## **Вариант 2**

- Цель: провести сравнительный анализ стандартов двух гостиниц (реальных или смоделированных) и предложить рекомендации по унификации.
- Задачи: собрать данные по 5 ключевым стандартам (рецепция, сервис уборки, питание, безопасность, коммуникация с гостем), выявить различия и слабые места.
- Результат: аналитический отчет (4–6 страниц) с таблицей сравнений и планом действий по унификации, краткая презентация.
- Критерии оценки: глубина анализа, применимость рекомендаций, качество визуализации сравнения.
- Рекомендованный размер группы и срок: 4–6 человек, 2–3 занятия.

## **Тема 2. Контроль качества гостиничных услуг**

### *Групповое задание*

#### *Вариант 1*

- Цель: разработать систему контроля качества для одного подразделения (ресторан, уборка, ресепшн).
- Задачи: определить метрики качества, методы сбора данных (опросы, тайный гость, чек-листы), план корректирующих действий.
- Результат: схема системы контроля (метрики, частота проверок, ответственные), пример отчёта по результатам проверки.
- Критерии оценки: релевантность метрик, реализуемость контроля, качество плана корректирующих мер.
- Рекомендованный размер группы и срок: 3–5 человек, 1–2 занятия.

#### *Вариант 2*

- Цель: провести мини-аудит качества услуг в выбранной гостинице (или смоделировать аудит) и подготовить рекомендации.
- Задачи: разработать чек-лист аудита, провести инспекцию (реальную или инсценированную), собрать обратную связь от "гостей", проанализировать результаты.
- Результат: аудиторский отчёт с приоритетными рекомендациями и планом внедрения улучшений.
- Критерии оценки: полнота аудита, качество выводов, обоснованность приоритетов, реалистичность плана.
- Рекомендованный размер группы и срок: 4–6 человек, 2–3 занятия.

### *Темы для презентаций*

- Методы контроля качества в гостинице: опросы, NPS, тайный гость, KPI.
- Структура системы менеджмента качества (QMS) в отеле.
- Обработка жалоб и возврат гостей: алгоритмы и примеры.
- Внедрение цифровых инструментов для контроля качества (электронные анкеты, CRM, мобильные инспекции).
- Аналитика качества: как превратить данные проверки в улучшения сервиса.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,2	20
КТ - 2	100	0,4	40
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

#### **КТ-1.**

Тема 1, Тема 2

Групповое задание

#### **КТ-2**

## Тема 2

Презентация

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

**Критерии оценивания Группового задания**

Содержание выступления:	0-20	- Глубина анализа темы. - Ясность и логичность представления идей. - Примеры и аргументы, подтверждающие основные положения.
Уровень подготовки:	0-20	- Обоснованность выводов. - Знание материала и способность отвечать на вопросы. - Использование дополнительных источников и литературы.
Командная работа	0-20	- Согласованность и взаимодействие между участниками команды. - Равномерное распределение ролей и задач в группе. - Поддержка и вовлеченность всех участников в обсуждение.
Степень вовлеченности в дискуссию	0-20	- Активность в задавании вопросов и комментировании. - Умение аргументированно выражать свою точку зрения. - Открытость к мнению других участников и готовность к диалогу.
Формат и презентация	0-20	- Качество визуальных материалов (если используются). - Четкость и выразительность речи. - Соблюдение отведенного времени на выступление.
Итого максимально:	100	

**Критерии оценивания Презентации**

Содержание и точность	0-20	Полнота темы, логичность аргументации и корректность фактов
Структура и логика изложения	0-20	Последовательность слайдов, ясные переходы между блоками, наличие введения, основной части и заключения; удобство восприятия информации
Навыки презентации	0-20	Голос (громкость, интонация), темп речи, уверенность, контакт с аудиторией и владение временем.
Визуальные материалы и дизайн	0-20	Качество слайдов: читабельность, баланс текста и графики, использование таблиц/диаграмм, единый стиль.
Взаимодействие и ответы на вопросы	0-20	Способность отвечать на вопросы, аргументировать позицию, работать с обратной связью и замечаниями.
Итого максимально:	100	

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

**6.1.** Промежуточная аттестация (экзамен) осуществляется в устной форме, Обучающийся получает билет с вопросами в которых содержится 2 вопроса. Необходимо дать ответ в устной форме.

### *Вопросы для проведения экзамена*

*Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. История развития стандартизации
2. Принципы и объекты стандартизации
3. Развитие стандартизации в России
4. Стандартизация в системе технического регулирования
5. Документы по стандартизации
6. Функции и методы стандартизации
7. Применение документов по стандартизации
8. Система нормативных документов
9. Профессиональный стандарты

10. Разработка профессиональных стандартов
11. Правила разработки и утверждения национальных стандартов
12. Правила разработки и утверждения предварительных национальных стандартов
13. Уведомления о разработке стандартов
14. Международные стандарты ИСО 9000
15. Система экологического менеджмента
16. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья
17. Управление социальной ответственностью
18. Система нормативных документов
19. Профессиональные стандарты
20. Разработка профессиональных стандартов
21. Общие сведения о стандартах организации, разрабатываемых гостиницами
22. Примерный состав стандартов и этапы разработки системы стандартов в гостинице
23. Функциональный и технические стандарты
24. Стандарт процесса `Порядок бронирования номеров`
25. Стандарт процесса `Порядок поселения в гостинице`
26. Стандарт `Организация обслуживания на этажах`
27. Стандарты сетей отелей
28. Факторы, определяющие качество гостиничных услуг
29. Характеристики и показатели качества гостиничных услуг
30. Методы определения показателей качества гостиничных услуг
31. Методы оценки и контроля качества
32. Инструменты контроля
33. Самоаудит как метод внутренней оценки
34. Измерение удовлетворенности потребителей
35. Тайный покупатель в гостинице
36. Стандарты и технологические нормативы
37. Организация контроля и безопасности кулинарной продукции
38. Методы и средства стимулирования мотивации персонала
39. Измерение удовлетворенности персонала
40. Способы стимулирования персонала

## 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве	1) Вариант 1: Какой международный стандарт чаще

<p>правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>ответа ожидается только один из предложенных вариантов.          2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.          3. Выбрать один верный ответ.          4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)</p>	<p>всего применяется для системы управления качеством в гостиничном бизнесе?          А) ISO 14001          Б) ISO 9001          В) ISO 22000          Д) OHSAS 18001</p> <p>2) Вариант 2: Что из перечисленного является ключевым показателем эффективности (KPI) для оценки доходности номера?          А) GOP (Gross Operating Profit)          Б) RevPAR (Revenue per Available Room)          В) Net Promoter Score (NPS)          Д) Average Length of Stay</p> <p>3) Вариант 3: Что из нижеперечисленного наиболее точно описывает цель стандартизации услуг в гостинице?          А) Полная автоматизация всех процессов          Б) Снижение затрат за счёт сокращения персонала          В) Обеспечение стабильного уровня качества и предсказуемого сервиса для гостя          Д) Увеличение количества номеров в отеле</p> <p>4) Вариант 4: Какой документ обычно регламентирует последовательность действий при уборке номера и требования к чистоте?          А) Стратегический план развития отеля          Б) Стандарт операционной процедуры (SOP) для службы горничных          В) Финансовая отчетность отдела обслуживания          Д) Маркетинговая кампания отеля</p>
<p>Задание закрытого типа на установление</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве</p>	<p>1) Вариант 1: Соотнесите</p>

соответствия	<p>ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	<p>термины (1–4) с определениями (A–D). Укажите соответствие в формате 1–A, 2–B и т.д.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. RevPAR</li> <li>2. SOP</li> <li>3. Mystery guest (тайный гость)</li> <li>4. NPS</li> </ol> <p>A. Показатель лояльности клиентов, основанный на рекомендациях</p> <p>B. Документ, описывающий последовательность операций и требования к их выполнению</p> <p>C. Метод оценки сервиса посредством анонимного визита и анализа обслуживания</p> <p>D. Доход на доступный номер</p> <p>2) Вариант 2: Соотнесите виды контроля качества (1–4) с примерами процедур (A–D). Укажите соответствие в формате 1–A, 2–B и т.д.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Входной контроль поставок</li> <li>2. Процессный контроль</li> <li>3. Итоговый контроль качества номера перед заселением</li> <li>4. Корректирующие и предупреждающие действия (CAPA)</li> </ol> <p>A. Проверка наличия и целостности комплектов постельного белья при поступлении</p> <p>B. Анализ жалоб гостей и внедрение мероприятий по устранению причин</p> <p>C. Контроль чистоты и комплектности номера после уборки и перед чек-ином</p> <p>D. Мониторинг времени выполнения процедуры check-in персоналом</p>
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> </ol>	<p>1) Вариант 1: Какие из перечисленных показателей непосредственно влияют на индекс удовлетворенности гостей? (Выберите все верные варианты.)</p> <p>A) Время отклика службы</p>

	<p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)</p>	<p>приема заявок на неисправности</p> <p>В) Уровень заполняемости (Occupancy) отеля</p> <p>С) Чистота номера и санитарное состояние общих зон</p> <p>Д) Наличие и качество завтрака</p> <p>2) Вариант 2: Какие действия относятся к мерам профилактического контроля качества в гостинице? (Выберите все верные варианты.)</p> <p>А) Регулярное проведение обучения персонала стандартам сервиса</p> <p>В) Проведение одноразового аудита с последующим игнорированием результатов</p> <p>С) Периодическое техническое обслуживание оборудования в номерах</p> <p>Д) Введение чек-листов для ежедневной уборки и проверки комплектов</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B</p>	<p>1) Вариант 1: Расположите в правильной последовательности этапы обработки жалобы гостя (от поступления до закрытия):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Регистрация жалобы в системе</li> <li>- Анализ причины и разработка корректирующих мероприятий</li> <li>- Устранение причины или компенсация гостю</li> <li>- Проверка эффективности принятых мер и закрытие дела</li> </ul> <p>Укажите последовательность в виде 1–4, например 1→2→3→4.</p> <p>2) Вариант 2: Упорядочите шаги внедрения стандарта качества в отеле:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Разработка и документирование стандартов (SOP)</li> <li>- Оценка текущих процессов и выявление разрывов</li> <li>- Обучение персонала и запуск пилотного применения</li> <li>- Внедрение и регулярный мониторинг показателей</li> </ul> <p>Укажите последовательность в</p>

<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.  2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.  3. Выбрать один верный ответ.  4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.  5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В</p>	<p>виде 1–4.</p> <p>1) Вариант 1: Какой из предложенных подходов будет наиболее обоснованным при снижении количества жалоб на долгий чек-ин?  А) Увеличение штата рецепции без анализа причин задержек  В) Внедрение онлайн-регистрации и оптимизация процессов на рецепции  С) Отказ от предзаезда гостей и строгая задержка за поздний заезд  Д) Повышение тарифов на позднее заселение</p> <p>Укажите выбранный вариант и кратко обоснуйте свой выбор, описав ожидаемый эффект и ключевые шаги реализации.</p> <p>2) Вариант 2: При выявлении частых случаев несоответствия стандартам в уборке номеров, что будет наиболее эффективным первоочередным действием?  А) Немедленное увольнение персонала уборки  В) Проведение целевого обучения и ревизии чек-листов SOP  С) Снижение частоты уборок для экономии ресурсов  Д) Увеличение жалоб в публичных отзывах как стимул для персонала</p> <p>Укажите выбранный вариант и кратко обоснуйте свой выбор, указав конкретные меры контроля и критерии оценки эффективности.</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса.  2. Продумать логику и полноту ответа.  3. Записать ответ, используя четкие компактные</p>	<p>1) Вариант 1: Описать комплекс мероприятий по внедрению системы контроля качества обслуживания в небольшой городской гостинице (до 50 номеров). Укажите этапы,</p>

	<p>формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>ответственных лиц, критерии оценки эффективности и возможные риски при внедрении.</p> <p>2) Вариант 2: Проанализировать роль стандартов уборки и гигиены в обеспечении репутации отеля. Приведите примеры показателей, процедуры контроля и алгоритм реагирования на выявленные отклонения.</p> <p>3) Вариант 3: Разработать план внутреннего аудита службы питания (F&amp;B) гостиницы на предмет соблюдения стандартов качества и безопасности пищевых продуктов. Укажите частоту аудитов, контрольные точки, методику оценки и порядок документирования результатов.</p> <p>4) Вариант 4: Рассмотреть подходы к оценке удовлетворенности гостей с использованием количественных и качественных методов. Опишите, какие метрики следует применять, как собирать и анализировать данные, и какие решения могут быть приняты на их основе для улучшения качества услуг.</p>
--	---	--

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

*Критерии и балльная шкала определяются преподавателем*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<p><i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i></p>	<p>40</p>

<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i></p>	20-30
<p><i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i></p>	10-20
<p><i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	0-10

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема

недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в

рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>
2. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2023. — 78 с. — ISBN 978-5-7782-3310-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91432.html>
3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>
4. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454557>
- 5.

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454399>
2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455109>
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448681>
4. Клименко, Т. И. Теория и методология управления эффективностью комплекса отраслей сферы услуг : монография / Т. И. Клименко, А. И. Шинкевич. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. — 96 с. — ISBN 978-5-7882-2313-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/95043.html>
5. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>

6. Корнийчук, Г. А. Охрана труда на транспорте : законодательные и нормативные акты с комментариями / Г. А. Корнийчук. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2009. — 168 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1554.html>
7. Михеева, Н. А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование : учебник / Н. А. Михеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 184 с. — ISBN 978-5-4377-0018-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40888.html>

### ***8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация***

1. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. 2. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
3. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
4. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» / ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

### **8.4. Интернет-ресурсы**

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziiu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### **Русскоязычные ресурсы.**

##### ***Электронно-библиотечные системы (ЭБС):***

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

##### ***Периодические издания:***

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

### Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

## 9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.  
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»