

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**

Рабочая программа дисциплины

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ И
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Код УМК 101319

Утверждено
Протокол №9
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

1. Наименование дисциплины

Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.01** Сервис
направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ОПК.6 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Индикаторы

ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	10
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (3) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (10 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Документация по стандартизации и сертификации в сфере обслуживания

Предоставляется общая информация о роли и месте стандартизации сферы обслуживания в жизни современного человека

Введение. Входной контроль

Обговариваются основные этапы курса. Проводится входной контроль.

Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг

Курс нацелен на формирование способности использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме.

В разделе рассматривается становление и развитие системы стандартизации. Уделено внимание проблемам стандартизации в организациях сферы обслуживания.

1. Государственное регулирование в области стандартизации и сертификации социально-культурных и туристских услуг

Данный раздел посвящен общим моментам государственного регулирования сферы обслуживания. Дается нужная информация для работы на предприятиях сферы сервиса и туризма.

1.1. Основы и особенности государственного регулирования сферы обслуживания

Предоставляется краткая характеристика системы государственного регулирования деятельности в сфере обслуживания. Основной понятийный аппарат и источники получения данных.

1.2. Система стандартизации в РФ

Знакомство с исполнительным органом по стандартизации в РФ. Раскрывается структура и направления деятельности органа в РФ. Определяется значение и необходимость развития стандартизации и сертификации для сферы обслуживания.

2. Стандарты обслуживания в сервисе и туризме

Данный раздел посвящен более частным моментам стандартизации, сертификации, которые могут быть использованы в реальной сервисной деятельности. А в частности стандартам обслуживания, контактам и предоставление услуг. Значение стандартов в производстве услуг и хозяйственной деятельности сервисных организаций.

2.1. Определение качества услуг, через стандарты сферы сервиса

Уделено внимание качеству услуг через стандарты, нормы и правила предоставления услуг населению.

2.2. Специфика стандартов обслуживания

Акцентировано внимание на важность систем сертификации в разных направлениях сферы обслуживания. Предусмотрены практические задания на предмет создания уникальных систем стандартизации сферы обслуживания.

3. Сертификация работ (услуг) в сервисе и туризме

Раскрывается важность сертификационных работ, как обязательных, так и добровольных для повышения уровня качества производимых продуктов сферы обслуживания.

3.1. Необходимость, значение, важность требований к персоналу в системах сертификации работ (услуг) на предприятиях сферы обслуживания

Проводится взаимосвязь важности сертификации работ (услуг) для поддержания уровня качества услуг на предприятиях сферы обслуживания. При этом уделяется внимание персоналу и акцентируется внимание на необходимость соответствующей подготовки кадров, а также повышения мастерства.

3.2. Добровольные системы сертификации в сфере обслуживания и туризма

Использование и применение добровольных систем сертификации работ, товаров и услуг для получения дополнительного конкурентного преимущества на рынке.

4. Итоговое контрольное мероприятие

Проведение контрольной работы по курсу.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

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

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

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, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/447083>

2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/448681>

3. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / М. И. Николаев. — 4-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-2411-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/89446.html>

Дополнительная:

1. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / М. И. Николаев. — 4-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-2411-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/89446.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.rst.gov.ru/portal/gost> Росстандарт РФ

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

Образовательный процесс по дисциплине **Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными

компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.6

Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами</p>	<p>Знает систему государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ. Владеет основной терминологией по курсу. Умеет использовать знания в ходе профессиональной деятельности.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не осведомлен об основах государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ. Не знает основных терминов и определений по курсу. Дает не верные ответы на 7 из 10 вопросов в тесте.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Обладает не уверенными знаниями об основах государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ. Знает не менее 5 основных терминов и определений по курсу. Дает не верные ответы на 5 из 10 вопросов в тесте.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Обладает уверенными знаниями об основах государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ. Знает не менее 10 основных терминов и определений по курсу. Дает не верные ответы на 3 из 10 вопросов в тесте.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Обладает уверенными знаниями об основах государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ. Понимает как применять полученные знания на практике. Знает не менее 15 основных терминов и определений по курсу. Дает не верные ответы на 1 из 10 вопросов в тесте.</p>
<p>ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их</p>	<p>Знает принципы и формы определения качества услуги, владеет основами формирования стандартов в</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не способен продемонстрировать знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса, туризма и</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	социально-культурной сфере, туризме и гостиничном хозяйстве, умеет анализировать услуги по качеству, проводить оценку качества услуги	<p>Неудовлетворител гостиничного хозяйства в РФ. Не может использовать принципы и формы, а также концептуальные понятия. Не знает о направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ.</p> <p>Удовлетворительн Удовлетворительно демонстрирует знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса, туризма и гостиничного хозяйства в РФ. Затрудняется использовать принципы и формы, а также концептуальные понятия. Ошибается в направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ.</p> <p>Хорошо Уверенно демонстрирует знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса, туризма и гостиничного хозяйства в РФ в ходе семинарского занятия. С пониманием использует принципы и формы и концептуальные понятия. Допускает ошибки в направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ.</p> <p>Отлично Демонстрирует глубокие знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса, туризма и гостиничного хозяйства в РФ, а также принципы и формы и концептуальные понятия в ходе семинарского занятия. Понимает закономерности развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме, имеет представление о целях, задачах, мотивах, правах и обязанностях субъектов и объектов туристской и сервисной деятельности.</p>
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с	Знает принципы и формы, концептуальные понятия, владеет основными стандартами в социально-культурной сфере и туризме, гостиничном хозяйстве, умеет использовать нормативную	<p>Неудовлетворител Не способен продемонстрировать знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма, гостиничном хозяйстве в РФ. Не может использовать принципы и формы, а также концептуальные понятия. Не знает о</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
действующими стандартами	документацию по качеству, стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризме для формирования (создания) стандартов обслуживания в том или ином направлении	<p>Неудовлетворител направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ.</p> <p>Удовлетворительн Удовлетворительно демонстрирует знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма, гостиничном хозяйстве в РФ. Затрудняется использовать принципы и формы, а также концептуальные понятия. Ошибается в направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ.</p> <p>Хорошо Уверенно демонстрирует знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма, гостиничном хозяйстве в РФ в ходе семинарского занятия. С пониманием использует принципы и формы и концептуальные понятия. Допускает ошибки в направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ.</p> <p>Отлично Демонстрирует глубокие знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма, гостиничном хозяйстве в РФ, а также принципы и формы и концептуальные понятия в ходе семинарского занятия. Понимает закономерности развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме, имеет представление о целях, задачах, мотивах, правах и обязанностях субъектов и объектов туристской и сервисной деятельности.</p>
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	Знает принципы использования нормативных документов по качеству и стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризма для формирования требований к объектам систем добровольной сертификации. Умеет определять критерии качества в определенных направлениях	<p>Неудовлетворител Не способен применять знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Не понимает как использовать свои знания для разработки системы сертификации по курсу.</p> <p>Удовлетворительн Затрудняется применять знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания.</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	сферы обслуживания и туризма.	<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Использует свои знания для разработки системы сертификации по курсу.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Уверено применяет знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Использует свои знания для разработки системы сертификации по курсу, работа соответствует предъявляемым требованиям.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>С уверенностью применяет знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Использует свои знания для разработки системы сертификации по курсу, работа соответствует предъявляемым требованиям.</p>
<p>ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами</p>	<p>Знает основы организации стандартизированного процесса обслуживания. Владеет принципами и методами организации процесса обслуживания потребителей с учетом добровольных систем сертификации.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не знает основы организации стандартизированного процесса обслуживания. Не владеет принципами и методами организации процесса обслуживания потребителей с учетом добровольных систем сертификации.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Затрудняется, но высказывает основные этапы организации стандартизированного процесса обслуживания. Понимает и объясняет принципы и методы организации процесса обслуживания потребителей с учетом добровольных систем сертификации, но затрудняется объяснить как применять и использовать.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает основные этапы организации стандартизированного процесса обслуживания. Осведомлѐн и готов применять принципы и методы организации процесса обслуживания потребителей с учетом добровольных систем сертификации.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает основные этапы организации стандартизированного процесса обслуживания. Владеет и способен принципы и методы организации процесса</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично обслуживания потребителей с учетом добровольных систем сертификации.

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 48 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 48 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	1.2. Система стандартизации в РФ Письменное контрольное мероприятие	Знание основных понятий и определений по курсу, а также системы государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	2.1. Определение качества услуг, через стандарты сферы сервиса Защищаемое контрольное мероприятие	Определение и характеристика основ стандартизации в виде сервиса. Умение определить структуру стандартизации услуг в виде сервиса. Способность делать качественную презентацию и доклад по выбранной тематике.
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	2.2. Специфика стандартов обслуживания Защищаемое контрольное мероприятие	Изучение и определение структуры стандарта обслуживания в сфере сервиса. Умение сформировать стандарт обслуживания в выбранном направлении сервиса. Способность делать качественную презентацию и доклад по выбранной тематике.
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	3.2. Добровольные системы сертификации в сфере обслуживания и туризма Защищаемое контрольное мероприятие	Устойчивые и структурированные знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	4. Итоговое контрольное мероприятие Итоговое контрольное мероприятие	Контролируется способность отвечать на вопросы по курсу, владение системой стандартизации в сфере обслуживания и/или туризме, знания формирования и использования стандартов обслуживания на предприятиях сферы сервиса.

Спецификация мероприятий текущего контроля

1.2. Система стандартизации в РФ

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Знает структуру государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ. Способен представить реферат в тематике государственного регулирования сферы обслуживания. Знает не менее 15 основных определений по курсу, применяет определения в ходе выполнения самостоятельной работы (написания реферата). Использование определений в работе = 5 баллов. Проработанность задания (понимание, постановка цели, выбор направления в соответствии с тематикой работы, поиск необходимой информации (минимальное кол-во источников – 10 шт.)). Количество баллов за данный пункт от 1 до 15. Наличие объективно-доказуемых самостоятельных выводов (понимание вопроса, аргументация, приведение примеров и прочее). Количество баллов от 1 до 5.	25

2.1. Определение качества услуг, через стандарты сферы сервиса

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **15**

Проходной балл: **7**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет определить структуру стандартизации и охарактеризовать этапы стандартизации в выбранном виде сервиса. Способность делать качественную презентацию и доклад по выбранной тематике. 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации), формирование отчета. Количество баллов за данный пункт от 1 до 10. 2. Защита и представление отчета при помощи демонстрации проделанной работы. Количество баллов за данный пункт от 1 до 5	15

2.2. Специфика стандартов обслуживания

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **15**

Проходной балл: **7**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет использовать структуру стандарта обслуживания для создания стандарта стандарта в выбранном направлении сервиса. Способность делать качественную презентацию и доклад по выбранной тематике. 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации), формирование отчета. Количество баллов за данный пункт от 1 до 10. 2. Защита и представление отчета при помощи демонстрации проделанной работы. Количество баллов за данный пункт от 1 до 5	15

3.2. Добровольные системы сертификации в сфере обслуживания и туризма

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Делает грамотную защиту выполненной работы, а также демонстрирует способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты. Студент защищает отчёт по выполненной самостоятельной работе. При выставлении баллов будут учитываться: 1. Проработанность и выполнение задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации). Количество баллов за данный пункт от 1 до 15. 2. Защита и представление отчёта при помощи демонстрации проделанной работы. Количество баллов за данный пункт от 1 до 10.	25

4. Итоговое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Знает ответы на вопросы по курсу, владеет системой стандартизации в сфере обслуживания и/или туризме, демонстрирует знания формирования и использования стандартов обслуживания на предприятиях сферы сервиса. Отвечает на предложенные вопросы и даёт развернутые ответы. Количество баллов за правильный ответ от 1 до 10. Студентам предлагается ответить на 2 вопроса по курсу.	20