

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины:

Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства

Рекомендуется для направления подготовки:

43.03.03 «Гостиничное дело»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Профиль:

Международный гостиничный бизнес

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства» является формирование у студентов комплекса знаний об основных видах экспертиз проводимых при проектировании гостиничных предприятий, их технической эксплуатации, классификации гостиниц и иных средств размещения, а также формирование навыков проведения экспертной оценки в соответствии с требованиями действующей нормативно-правовой базы.

Задачи дисциплины:

- изучить основные понятия и определения экспертизы и диагностики предприятий сферы гостеприимства;
- сформировать навыки работы с нормативно-правовой документацией, регламентирующей экологическую, санитарно-эпидемиологическую, строительно-техническую экспертизу;
- определить этапы проведения документарной оценки средства размещения в рамках классификационной экспертизы;
- изучить классификационные требования к гостиничным предприятиям и гостиничным номерам;
- сформировать навыки подготовки пакета документов по классификации средства размещения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства» относится к вариативной компоненте обязательной части дисциплин Блока 1 учебного плана по программе бакалавриата направления подготовки 43.04.01 «Сервис» - Б1.О.02.13.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	УК-2 Способен определять круг	• Правовые основы деятельности и документооборот в	• Маркетинг организаций профессиональной сферы

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
	задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	профессиональной сфере • Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной сфере • Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья • Менеджмент организаций профессиональной сферы • Организация гостиничного дела • Учебная практика	• Программное обеспечение и автоматизация в профессиональной сфере • Производственная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
Общепрофессиональные компетенции			
2	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	• Учебная практика	• Международные стандарты и управление качеством услуг • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Эмоциональный сервис: управление поведением гостя • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
3	ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	• Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере	• Предпринимательство в профессиональной сфере • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Международные стандарты и управление качеством услуг • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
Обязательная профессиональные компетенции			

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
4	ПКО-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджмент организаций профессиональной сферы • Организация гостиничного дела • Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах • Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Международные стандарты и управление качеством услуг • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
5	ПКО-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Международные стандарты и управление качеством услуг • Эмоциональный сервис: управление поведением гостя • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– **УК-2** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

– **ОПК-3** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

– **ОПК-6** Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

– **ПКО-2** Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;

– **ПКО-5** Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать

- нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий, их классификацию и экспертизу

- стандарты ИСО 9000

- виды и категории гостиниц;

- организационные аспекты классификации и экспертизы

- классификационные требования к категориям и видам гостиничных предприятий.

- организационные аспекты внедрения систем качества на предприятие

- методы поиска необходимой нормативно-правовой документации;

- меры ответственности за нарушение законодательства РФ в обеспечении качества услуг

- основные требования к документообороту предприятия гостиничной индустрии;

- методы экспертизы и диагностики объектов гостиничной индустрии;

- технологию проведения экспертизы.

Уметь

- анализировать качество оказываемых услуг;

- анализировать готовность системы к внедрению стандартов;

- контролировать качество услуг;

- организовать взаимодействие по экспертизе и классификации;

- определять план действий в рамках классификации и аудита предприятия сферы гостеприимства;

- применять нормативно-правовую документацию в деятельности гостиничного предприятия и подготовке к его экспертизе;

- анализировать соблюдение законодательства РФ в обеспечении качества услуг;

- вести документооборот на предприятии гостиничной индустрии;

- организовывать экспертизу объектов гостиничной индустрии;

- анализировать уровень сервиса в соответствии с оценочными параметрами и критериями.

Владеть

- навыками применения нормативно-правовых документов для решения вопросов и задач по экспертизе и аудиту средства размещения;
- навыками экспертизы контроля качества услуг.
- навыками обоснованного применения нормативно-правовых документов
- навыками применения методов экспертизы и диагностики услуг.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль		Семестр	
		Очная форма обучения		Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
		6	7	5	5
Аудиторные занятия (всего)	68/34/16	32	36	34	16
В том числе:					
Лекции (Л)	34/17/8	16	18	17	8
Практические занятия (ПЗ)	34/17/8	16	18	17	8
В том числе в интерактивной форме	12/6/5	4	8	6	5
Самостоятельная работа (всего)	121/146/191	76	45	146	191
Контроль (экзамен)	27/36/9	-	27	36	9
Общая трудоемкость час. зач. ед.	216	108	108	216	216
	6	3	3	6	6

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Нормативные аспекты организации классификационной экспертизы и аудит предприятий сферы гостеприимства.

Тема 1.1 Цели и задачи классификации и экспертизы в гостиничном бизнесе.

Цели, задачи, объект и субъект и участники классификации. Обзор систем классификации в разных странах. Определение и виды экспертизы. Федеральный перечень классифицированных туристских объектов.

Тема 1.2 Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства.

Обзор действующих нормативно-правовых документов, регламентирующих классификацию. Виды стандартов. Нормативно-правовая база по санитарно-эпидемиологическому контролю. Санитарные правила и нормы для гостиниц. Строительные нормы и правила для гостиничных предприятий. Технический регламент, регламент пожарной и антитеррористической безопасности.

Тема 1.3 Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним.

Классификация гостиниц и иных средств размещения. Категории гостиничных предприятий и основные требования к ним. Виды гостиниц и корректировка оценочных критериев. Виды критериев в оценке гостиниц. Балльная оценка гостиниц. Требования к персоналу гостиницы.

Тема 1.4 Классификация и установленные требования к гостиничным номерам.

Классификация гостиничных номеров по разным критериям. Виды оценочных критериев в оценке номерного фонда. Обязательные критерии в оценке номеров. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия. Высшие категории номеров и особенности их оснащения. Категория номера «Стандарт» в различных видах и категориях гостиниц.

Раздел 2 Организация и реализация проектов по экспертизе и классификации средства размещения.

Тема 2.1 Организационные аспекты классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства.

Основные этапы экспертной оценки гостиничного предприятия. Организация взаимодействия с заказчиком экспертной оценки средства размещения и работы по классификации. Предклассификационный аудит объекта. Сроки и условия экспертизы. Оформление заявки и подготовка договора для экспертной оценки и классификации средства размещения.

Тема 2.2 Документарная проверка гостиничного предприятия.

Перечень документов для классификации. Обзор документов: акт категорирования, паспорт безопасности, программа производственного контроля. Уставные документы гостиницы. Документы, подтверждающие право собственности или аренды помещения или его части. Договоры, обеспечивающие обслуживание объекта. Стандарты для персонала. Методы оценки готовности пакета документов для классификации.

Тема 2.3 Выездная экспертиза и оценка соответствия гостиничного предприятия требованиям действующей системы классификации.

Инспекция и оценка соответствия гостиниц заявленной категории. Оценка номерного фонда и общественных помещений гостиницы. Оценка соответствия персонала требованиям системы классификации. Оценка действующих стандартов обслуживания. Взаимодействие эксперта и сотрудников гостиничного предприятия.

Тема 2.4 Документационное сопровождение классификации.

Подготовка и утверждение оценочных протоколов по всем параметрам оценки гостиницы, номерного фонда и персонала средства размещения. Подготовка акта оценки и решения о присвоении категории средству размещения. Выпуск свидетельства, подтверждающего категорию гостиницы, публикация информации о классификации.

Раздел 3 Управление качеством средства размещения на постклассификационном этапе.

Тема 3.1 Управление качеством средства размещения посредством постаклассификационного аудита.

Организация деятельности по сопровождению заказчика экспертизы. Организация постклассификационных инспекций и мониторинга деятельности объекта. Организация дополнительных услуг по обучению персонала, внедрению систем экологического менеджмента, ХАССП, специальных программ.

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин		
		1	2	3

1.	Эмоциональный сервис: управление поведением гостя		+	
2.	Предпринимательство в профессиональной сфере	+	+	+
3.	Маркетинг организаций профессиональной сферы		+	
4.	Программное обеспечение и автоматизация в профессиональной сфере		+	
5.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере	+	+	+
6.	Международные стандарты и управление качеством услуг	+	+	+
7.	Производственная практика		+	
8.	Преддипломная практика.	+	+	+
9.	Государственная итоговая аттестация.	+	+	+
10.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
3 семестр 6 модуль					
РАЗДЕЛ 1. Нормативные аспекты организации классификационной экспертизы и аудит предприятий сферы гостеприимства		16	16	76	108
1.	Цели и задачи классификации и экспертизы в гостиничном бизнесе	2	4	10	16
2.	Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства	6	4	22	32
3.	Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним	4	4	22	30
4.	Классификация и установленные требования к гостиничным номерам	4	4	22	30
4 семестр 7 модуль					
РАЗДЕЛ 2 Организация и реализация проектов по экспертизе и классификации средства размещения		14	14	36	64
5	Организационные аспекты классификационной экспертизы и аудита предприятий сферы гостеприимства	2	2	9	13
6	Документарная проверка гостиничного предприятия	4	4	9	17
7	Выездная экспертиза и оценка соответствия гостиничного предприятия требованиям действующей системы классификации	4	4	9	17
8	Документационное сопровождение классификации.	4	4	9	17

РАЗДЕЛ 3 Управление качеством средства размещения на постклассификационном этапе		4	4	9	17
9	Управление качеством средства размещения посредством постклассификационного аудита	4	4	9	17
Экзамен		-	-	-	27
Всего:		34	34	121	216

Разделы дисциплин и виды занятий для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
РАЗДЕЛ 1. Нормативные аспекты организации классификационной экспертизы и аудит предприятий сферы гостеприимства		7	7	64	67
1.	Цели и задачи классификации и экспертизы в гостиничном бизнесе	1	1	10	12
2.	Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства	2	2	18	22
3.	Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним	2	2	18	22
4.	Классификация и установленные требования к гостиничным номерам	2	2	18	22
РАЗДЕЛ 2 Организация и реализация проектов по экспертизе и классификации средства размещения		8	8	64	80
5	Организационные аспекты классификационной экспертизы и аудита предприятий сферы гостеприимства	2	2	10	14
6	Документарная проверка гостиничного предприятия	2	2	18	22
7	Выездная экспертиза и оценка соответствия гостиничного предприятия требованиям действующей системы классификации	2	2	18	22
8	Документационное сопровождение классификации.	2	2	18	22
РАЗДЕЛ 3 Управление качеством средства размещения на постклассификационном этапе		2	2	18	22
9	Управление качеством средства размещения посредством постклассификационного аудита	2	2	18	22
Экзамен		-	-	-	36
Всего:		17	17	146	216

Разделы дисциплин и виды занятий для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
-------	-----------------------------	---	----	-----	-------

РАЗДЕЛ 1. Нормативные аспекты организации классификационной экспертизы и аудит предприятий сферы гостеприимства		3	3	85	91
1.	Цели и задачи классификации и экспертизы в гостиничном бизнесе	0,5	0,5	19	20
2.	Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства	0,5	0,5	22	23
3.	Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним	1	1	22	24
4.	Классификация и установленные требования к гостиничным номерам	1	1	22	24
РАЗДЕЛ 2 Организация и реализация проектов по экспертизе и классификации средства размещения		4	4	84	92
5	Организационные аспекты классификационной экспертизы и аудита предприятий сферы гостеприимства	1	1	18	20
6	Документарная проверка гостиничного предприятия	1	1	22	24
7	Выездная экспертиза и оценка соответствия гостиничного предприятия требованиям действующей системы классификации	1	1	22	24
8	Документационное сопровождение классификации.	1	1	22	24
РАЗДЕЛ 3 Управление качеством средства размещения на постклассификационном этапе		1	1	22	24
9	Управление качеством средства размещения посредством постаклассификационного аудита	1	1	22	24
Экзамен		-	-	-	9
Всего:		8	8	191	216

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

7. Практические занятия для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1.	Федеральный перечень классифицированных туристских объектов	4
2.	1	Нормативно-правовая база по санитарно-эпидемиологическому контролю	2
3.	1	Технический регламент, регламент пожарной и антитеррористической безопасности.	2
4.	1	Категории гостиничных предприятий и основные требования к ним. Виды гостиниц и корректировка оценочных критериев.*	4

5.	1	Требования к персоналу гостиницы*	2
6.	1	Обязательные критерии в оценке номеров. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.	2
7.	1	Категория номера «Стандарт» в различных видах и категориях гостиниц	2
8.	2	Организация взаимодействия с заказчиком экспертной оценки средства размещения и работы по классификации.*	2
9.	2	Методы оценки готовности пакета документов для классификации.*	4
10.	2	Оценка номерного фонда и общественных помещений гостиницы.*	4
11.	2.	Подготовка и утверждение оценочных протоколов по всем параметрам оценки гостиницы, номерного фонда и персонала средства размещения.	4
12.	3.	Организация постклассификационных инспекций и мониторинга деятельности объекта*	4

*занятия в интерактивной форме

Практические занятия для очно-заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
12.	1.	Федеральный перечень классифицированных туристских объектов	1
13.	1	Нормативно-правовая база по санитарно-эпидемиологическому контролю	1
14.	1	Технический регламент, регламент пожарной и антитеррористической безопасности.	1
15.	1	Категории гостиничных предприятий и основные требования к ним. Виды гостиниц и корректировка оценочных критериев.*	1
16.	1	Требования к персоналу гостиницы*	1
17.	1	Обязательные критерии в оценке номеров. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия.	1
18.	1	Категория номера «Стандарт» в различных видах и категориях гостиниц	1
19.	2	Организация взаимодействия с заказчиком экспертной оценки средства размещения и работы по классификации.*	2
20.	2	Методы оценки готовности пакета документов для классификации.*	2
21.	2	Оценка номерного фонда и общественных помещений гостиницы.*	2
22.	2.	Подготовка и утверждение оценочных протоколов по всем параметрам оценки гостиницы, номерного фонда и персонала средства размещения.	2

12.	3.	Организация постклассификационных инспекций и мониторинга деятельности объекта*	2
-----	----	---	---

*занятия в интерактивной форме

Практические занятия для заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1.	Федеральный перечень классифицированных туристских объектов	0,5
2.	1	Нормативно-правовая база по санитарно-эпидемиологическому контролю. Технический регламент, регламент пожарной и антитеррористической безопасности.	0,5
3.	1	Категории гостиничных предприятий и основные требования к ним. Виды гостиниц и корректировка оценочных критериев. Требования к персоналу гостиницы*	1
4.	1	Обязательные критерии в оценке номеров. Балльная оценка номерного фонда гостиничного предприятия. Категория номера «Стандарт» в различных видах и категориях гостиниц	1
5.	2	Организация взаимодействия с заказчиком экспертной оценки средства размещения и работы по классификации.*	1
6.	2	Методы оценки готовности пакета документов для классификации.*	1
7.	2	Оценка номерного фонда и общественных помещений гостиницы.*	1
8.	2.	Подготовка и утверждение оценочных протоколов по всем параметрам оценки гостиницы, номерного фонда и персонала средства размещения.	1
9. 2.	3.	Организация постклассификационных инспекций и мониторинга деятельности объекта*	1

*занятия в интерактивной форме

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Лекционный зал № 1, 2, 3.

Аудитория для практических занятий

Учебно-тренинговая лаборатория "Гостиничный номер" № 807.

Технические средства: компьютеры, мониторы, звуковые колонки, радиосистемы, усилители, видео оборудование, проекторы Sony, экраны DRAPER.

Технические средства: компьютер, монитор, звуковые колонки Sven, проектор Casio, экран DRAPER.

Специализированная мебель номера отеля: душевая комната, зеркало, кровать, кресла – 2 шт, стол письменный, стул, стол журнальный, телевизор, шкаф.

9. Информационное обеспечение дисциплины

1. Windows 7 KMS Corp (OS, Windows),
2. MSOffice Professional Plus (Офисные приложения, MSOffice),
3. WinRAR Standard Licence (ПО, Разное),
4. ABBYY Lingvo x3 Европейская версия (ПО, ABBYY),
5. <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;
6. <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

10. Ресурсы сети Интернет:

<https://классификация-туризм.рф/> - Федеральный перечень туристских объектов
<http://www.consultant.ru/> - Портал правовой поддержки
<http://www.infostat.ru/> Информационно-издательский центр «Статистика России».
<http://profi.travel.ru/press/> Туризм и путешествия. Профессиональная пресса
<https://hotelier.pro/> Журнал для отельеров. Новости гостиничного бизнеса.
<http://www.hotelexecutive.ru/> Медиаресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса

11. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

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, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://bibli-online.ru/bcode/452692>
2. Ситнов, А.А. Международные стандарты аудита : учебник / А.А. Ситнов; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 239 с.: ил. - (Серия «Magister»). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02556-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448201>

Дополнительная литература

1. Алексеева, И.В. Аудит бизнеса: [16+] / И.В. Алексеева, И.Н. Богатая, А.Н. Кизилов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2019. – 294 с. : табл., схем. – Режим доступа: по

подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567397> (дата обращения: 13.10.2019). – Библиогр.: с. 195-203. – ISBN 978-5-7972-2602-4. – Текст : электронный.

2. Аудит: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / под ред. В.И. Подольского; науч. ред. А.А. Савин. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 688 с.: ил. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 678-680. - ISBN 978-5-238-02777-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563438>

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.

4. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4.

5. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие / Е.В. Крысова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>

6. Тарасова, О.Г. Метрология, стандартизация и подтверждение соответствия продукции и услуг: практикум / О.Г. Тарасова, Е.М. Цветкова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 58 с.: ил. - Библиогр.: с. 31. - ISBN 978-5-8158-1817-0; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476516>

23. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

– **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний,

умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, 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, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Доцент кафедры

«Туризм и гостиничное дело»,

к.пед.н., доцент

должность, название кафедры



Т.Ю. Крамарова

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Зам. директора, к.пед.н.

должность, название кафедры



Л. В. Куклина

инициалы, фамилия