

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
информационных технологий, эконо-
мики и управления
 /И.А. Рычка /
«29» января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(уровень бакалавриата)

направленность (профиль):
«Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства»

Петропавловск-Камчатский,
2025

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Составитель рабочей программы
доцент кафедры «Экономика и менеджмент»,
к. полит.н.



А.О. Шуликов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент» 22.01.2025 протокол № 6

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,
к. э. н., доцент



Ю.С. Морозова

«22» января 2025 г.

1 Цель и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых в индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управлении гостиничными предприятиями, для решения профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности и приобретение знаний в области управления качеством, стандартизации и сертификации, принципах и методах стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере гостиничных услуг, обучение практическим навыкам использования методов и инструментов управления качеством, стандартов, а также формирование у обучающихся компетенции, необходимой для решения профессиональных и иных задач с помощью проектного подхода.

Основные *задачи* курса:

- обучение углубленным особенностям стандартизации, сертификации и контроля качества в гостиничной сфере для определения и реализации приоритетов собственной деятельности и ее совершенствования;
- формирование уверенных навыков работы со стандартами в сфере услуг размещения и общественного питания
 - изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
 - изучение системы стандартов предприятий размещения и общественного питания и умение применять их на практике;
 - ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом;
 - изучение концепции создания и развития конкурентоспособной услуги на основе ее качества;
 - освоение стратегии совершенствования гостиничных услуг и услуг общественного питания;
 - изучение стандартизации показателей качества гостиничных услуг и умение определять их на практике;
 - изучение основ риск-менеджмента и их применение при разработке проектов по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания;
 - применение основ менеджмента для разработки проектов по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания;
 - обучение управления проектами по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование профессиональных компетенций:

ПК -4 Способен организовать управление ресурсами структурных подразделений гостиничного комплекса

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице.

Таблица - Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной и универсальной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
ПК-4	Способен организовать управление ресурсами структурных подразделений гостиничного комплекса	<p>ИД-1 ПК-4:</p> <p>Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>ИД-2 ПК-4:</p> <p>Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов гостиничного комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса. Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов гостиничного комплекса</p> <p>ИД-3 ПК-4:</p> <p>Владеет навыками стратегического и тактического методов анализа потребности департаментов гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы менеджмента качества гостиничного комплекса; – - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела; – законодательство РФ в области гостиничных услуг; – концепцию развития конкурентоспособности гостиничного комплекса на основе его качества. 	<p>З(ПК-4)1</p> <p>З(ПК-4)2</p> <p>З(ПК-4)3</p> <p>З(ПК-4)4</p>
			<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять схемы сертификации услуг; – разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности; – выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса; – выявлять показатели качества гостиничных услуг. 	<p>У(ПК-4)1</p> <p>У(ПК-4)2</p> <p>У(ПК-4)3</p> <p>У(ПК-4)4</p>
			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками использования нормативных документов в профессиональной деятельности; – навыками сбора информации о гостиницах и других средствах размещения; – - методами повышения качества предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; – методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения 	<p>В(ПК-4)1</p> <p>В(ПК-4)2</p> <p>В(ПК-4)3</p> <p>В(ПК-4)4</p>

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений в структуре образовательной программы.

Знания, умения и навыки, полученные студентами в ходе изучения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», необходимы для прохождения преддипломной практики и подготовки выпускной квалификационной работы.

4 Содержание дисциплины

4.1 Тематический план дисциплины (очно-заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем	Всего часов/з.е.	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля*	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	8	8	4	4	-	-	Дискуссия, ПЗ, Д	
Тема 2. Национальная система стандартизации	8	8	4	4	-	-	Дискуссия, ПЗ, Д	
Тема 3. Сертификация в гостиничной сфере	8	8	4	4	-	-	Дискуссия, Д, КС	
Тема 4. Качество гостиничных услуг: понятие и сущность	8	8	4	4	-	-	Дискуссия, , ПЗ, Д	
Тема 5. Методология оценки и контроля качества гостиничных услуг.	4	4	2	2			Дискуссия, , ПЗ, Д	
Тема 6. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	4	4	2	2	-	-	Д, дискуссия, КС, ПЗ	
Тема 7. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	4	4	2	2	-	-	Дискуссия, , ПЗ, Д	
Тема 8. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	4	4	2	2	-	-	Дискуссия, , ПЗ, Д	
Курсовая работа	24					24		
Экзамен	36							36
Всего	108/3	48	24	24		24		36

* РЗ – решение задач, КС – кейс-стади (конкретные ситуации), ПЗ - практические задания, Д - доклад

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования

Лекция

Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации

Основные понятия темы: стандарт, стандартизация, сертификация, техническое регулирование.

Вопросы для самоконтроля:

1. Сравните понятия «стандарт», «сертификация», «техническое регулирование».
2. Перечислите основные объекты стандартизации в индустрии гостеприимства.
3. Как взаимосвязаны стандартизация и сертификация.
4. Раскройте основные принципы стандартизации и сертификации.
5. Укажите необходимые документы при стандартизации.
6. Раскройте функции и методы стандартизации.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
2. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
3. Международные организации по стандартизации.
4. Международное сотрудничество в области стандартизации.
5. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
6. Международные стандарты на системы менеджмента качества ИСО 9000.
7. Система экологического менеджмента.
8. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья.
9. Управление социальной ответственностью.
10. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.
11. Стандартизация в области информационной безопасности.

Практические задания:

1. Доклады и дискуссия по вопросам для обсуждения.
2. Выполнение практических заданий (задание 1 и задание 2).

Используя: Международную гостиничную конвенцию. Часть 1, Международные гостиничные правила. Часть 1,2, и Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. решите следующие ситуационные задачи.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- 1) своевременно ли оплатил счет турагент?
- 2) какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?
4. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?
5. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?
6. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?
7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?
8. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.
9. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?
10. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Дайте обоснованные ответы: освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять чтобы ограничить ущерб который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?
11. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?
12. Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг. Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?
13. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?
14. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку. Турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано. Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы? Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?
15. Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение. Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа привезла список в день прибытия?

Литература: [1]; [2]; [3]; [4], [5]

Тема 2. Национальная система стандартизации

Лекция

Национальная система стандартизации. Правила обозначения документов национальной системы стандартизации. Межгосударственная система стандартизации. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях. Техническое регулирование как инструмент управления качеством гостиничных услуг. Технические регламенты. Стандартизация в гостиничной деятельности. Основные положения стандартизации. Правила и процедуры разработки стандартов обслуживания, чек-листов и регламентов. Профессиональные стандарты в гостиничной деятельности.

Основные понятия темы: стандарт, стандартизация, сертификация, техническое регулирование.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте правила обозначения документов национальной системы стандартизации.
2. Раскройте предназначение межгосударственных и межотраслевых систем стандартизации.
3. Раскройте содержание корпоративных стандартов в индустрии гостеприимства.
4. Раскройте правила и процедуры разработки стандартов обслуживания.
5. Перечислите основные положения стандартизации.

Практическое занятие:

Вопросы для обсуждения:

1. Национальной системы стандартизации (НСС).
2. Участники работ в рамках системы стандартизации.
3. Цели и задачи НСС.
4. Организационная структура НСС.
5. Особенности и принципы национальной системы стандартизации РФ.
6. Документы национальной системы стандартизации. Разработка документации для НСС.
7. Программы НСС. Концепция национальной системы стандартизации.

Практические задания:

1. Доклады и дискуссия по вопросам для обсуждения.
2. Выполнение практических заданий (задание 3).

Литература: [1]; [2]; [3]; [4], [5]

Тема 3. Сертификация в гостиничной сфере

Лекция

Роль и значение подтверждения соответствия в управлении качеством товаров и услуг. Виды и формы подтверждения соответствия. Содержание и виды сертификации. Порядок проведения сертификации. Особенности сертификации гостиничных услуг. Сущность декларирования соответствия. Порядок проведения декларирования соответствия. Основные понятия систем менеджмента качества. Стандарты ИСО 9000 как основа формирования систем менеджмента качества. Системы менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

Основные понятия темы: сертификация, декларация, соответствие, качество.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите для каких целей необходима сертификация.
2. Укажите формы и виды сертификации.
3. Раскройте порядок проведения сертификации.
4. Укажите особенности сертификации мест размещения.
5. Раскройте основные понятия системы менеджмента качества

Практическое занятие:

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. История развития сертификации.
2. Цели и принципы сертификации.
3. Формы подтверждения соответствия.
4. Знаки соответствия.
5. Организация обязательной сертификации.
6. Классификация гостиниц

Практические задания:

1. Доклады, дискуссия по вопросам для обсуждения.
2. Выполнение практических заданий (задание 4 и 5).

Литература: [1, С. 20-24; 33-34]; [2, С. 32-47]; [3]; [5, С. 39-47; 59-64]; [7], [8]

Тема 4. Качество гостиничных услуг: понятие и сущность

Лекция

Основные категории качества. Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг. Классификация показателей назначения гостиничных услуг. Показатели применения и совместимости гостиничных услуг. Показатели качества гостиничного предприятия. Специфические показатели назначения гостиничных услуг.

Основные понятия темы: качество, свойства, показатели, классификация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите основные категории качества услуг.
2. Раскройте основные свойства показателей качества в сфере гостеприимства.
3. Раскройте факторы определяющие качество в сфере гостеприимства.
4. Укажите основные показатели качества гостиниц.

Практическое занятие:

Вопросы для обсуждения:

1. Эволюция и многоаспектность категории «качество».
2. Качество гостиничных услуг, модели качества гостиничных услуг.
3. Качество как категория управления.
4. Управление качеством услуг в гостинице.

Практические задания:

3. Доклады, дискуссия по вопросам для обсуждения.
4. Выполнение практических заданий (задание 6 и 7).

Литература: [1]; [2]; [3]; [4], [5]

Тема 5. Методология оценки и контроля качества гостиничных услуг.

Лекция

Инструменты контроля качества услуг: стандарты и научные методы. Методы оценки качества услуг, классификация, особенности применения. Национальные индексы удовлетворенности потребителей. Индексный метод. Модель разрывов GAP. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества

Основные понятия темы: качество, метод, контроль, индекс, модель.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите основные подходы к оценке качества в индустрии гостеприимства.
2. Укажите методы и инструменты контроля качества в индустрии гостеприимства.
3. Раскройте сущность индексного метода при оценке качества.
4. Раскройте основные показатели качества в индустрии гостеприимства.

Практическое занятие:

Практические задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Методика NPS (Net Promoter Score)
2. Методика CSI (Customer Satisfaction Index)
3. Методика Чек-листы SERVQUAL .

Практические задания:

1. Доклады, дискуссия по вопросам для обсуждения.
2. Выполнение практических заданий (задание 8 и 9).

Литература: [1]; [2]; [3]; [4], [5]

Тема 6. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Лекция

Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей

Основные понятия темы: качество, контроль, безопасность услуг.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте процедуру организации контроля качества.
2. Основные методы оценки качества.
3. Подходы и методы оценки удовлетворенности потребителей.

Практическое занятие:

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Качество сервиса (Service Quality)
2. Качество номерного фонда (Room Quality)
3. Качество питания (F&B Quality)
4. Качество дополнительных услуг (Amenities Quality)
5. Качество безопасности (Safety & Security)
6. Ценовое качество (Price/Value Ratio)

Практические задания:

7. Доклады, дискуссия по вопросам для обсуждения.
8. Выполнение практических заданий (задание 10 и 11).

Литература: [1]; [2]; [3]; [4], [5]

Тема 7. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы

Лекция

Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

Основные понятия темы: стандарт, норматив, качество, безопасность.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте сущность национальных стандартов в области общественного питания.
2. Укажите основные методы контроля качества в общественном питании.
3. Какие технологические нормативы действуют на предприятиях общественного питания.

Практическое занятие:

Практические задания:

Практические задания:

1. Разработать чек лист опроса посетителей (ресторан при гостинице)
2. Выполнение практических заданий (задание 12 и 13).

Литература: [1]; [2]; [3]; [4], [5]

Тема 8. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге

Лекция

Нормативно- правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

Основные понятия: качество, услуга, рекламация

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите виды и меры ответственности
2. Определите, что понимается под стратегиями внешнего роста.
3. Перечислите основные причины, по которым организация может развиваться за счет внешних средств.
4. Как анализируются финансовые результаты стратегий внешнего роста?
5. Как определяется целесообразность реализации стратегий диверсификации и внешних приобретений?
6. Каковы основные цели и задачи стратегии вертикальной интеграции?
7. Каким образом осуществляется интеграция «вперед» и каковы ее стратегические последствия?

8. В чем сущность интеграции «назад» и в каких ситуациях проявляются ее стратегические преимущества?
9. Каковы основные цели и задачи горизонтальной интеграции?
10. Какие условия учитываются при формулировке деловой стратегии?
11. Как стратегия лидерства по издержкам защищает от пяти конкурентных сил?
12. С чем связан риск стратегии лидерства по издержкам?
13. В чем сущность стратегии дифференциации?
14. На чем должен основываться выбор стратегии фокусирования?
15. Что понимается под основополагающей конкурентной стратегией?
16. Можно ли утверждать, что в разработке стратегии участвуют только руководители фирмы?
17. Перечислите факторы, влияющие на стратегический выбор руководителей фирмы?
18. Какие Вы знаете портфельные методы и модели выбора стратегии?
19. Объясните как осуществляется выбор стратегии на основании результатов портфельного анализа. Какие наиболее значимые факторы влияют на выбор стратегии?
20. С чем связан риск при выборе стратегии, основанной на различных сочетаниях в части рынка и/или продукции?
21. Что такое продуктовый (хозяйственный) портфель фирмы и какова основная цель портфельного метода выбора стратегии?

Практическое занятие:

Практические задания:

1. Выполнение практических заданий (задания 14-15).
- 2.

Задание 1: Проверка соблюдения СанПиН

Цель: Выявить нарушения санитарных норм на примере фрагмента отчёта проверки кафе.

Данные:

Параметр	Требование СанПиН	Факт в кафе
Температура в холодильнике	Не выше +4°C для мяса	+7°C
Маркировка разделочных досок	"СМ" (сырое мясо), "ВО" (варёные овощи)	Все доски без маркировки
Срок хранения салата "Оливье"	12 часов при +4°C	18 часов, температура неизвестна
Наличие медкнижек у персонала	100% сотрудников	3 из 5

Вопросы:

1. Какие нарушения обнаружены? К каким рискам они приводят?
2. Какие меры исправить ситуацию? Напиши чек-лист из 3 пунктов.

Задание 2: Разбор жалобы клиента

Ситуация: Гость ресторана подал жалобу в Роспотребнадзор: через 2 часа после употребления тартара из говядины возникли симптомы пищевого отравления (тошнота, диарея).

Что нужно сделать:

1. Какие **документы** проверить в первую очередь? (Например, сертификаты на мясо, журнал температурного режима холодильников).

2. Какие **действия персонала** могли привести к проблеме? (Например: мясо не хранилось отдельно от рыбы, повар не использовал перчатки).
3. Предложите **план мероприятий** для предотвращения подобных случаев.

Задание 3: Кейс по аллергенам

Условие: В меню блинной не указано, что в тесто добавляется арахисовая мука. Клиент с аллергией на арахис получил анафилактический шок.

Задачи:

1. Какое требование **Техрегламента ТР ТС 022/2011** нарушено?
2. Как правильно оформить меню, чтобы избежать рисков?
3. Какие **3 шага** должен выполнить персонал при аллергической реакции гостя?

Задание 4: Чрезвычайная ситуация

Сценарий: В ресторане произошло возгорание на кухне из-за воспламенения масла во фритюре.

Вопросы:

1. Какие **первичные средства пожаротушения** должны быть на кухне? (Огнетушитель ОВП-4, кошма).
2. Какой пункт **инструкции по пожарной безопасности** нарушен, если масло не меняли 2 недели?
3. Составьте **алгоритм действий персонала** (эвакуация, вызов МЧС, отключение электроприборов).

Литература: [1]; [2]; [3]; [4], [5]

5 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа предназначена для развития навыков самостоятельного поиска необходимой информации по заданным вопросам или поставленной проблеме (теме).

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение домашних заданий в форме практических заданий, кейс-стади, докладов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов;
- выполнение курсовой работы;
- подготовка к текущему (индивидуальные опросы) и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине (экзамен).

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на проработку рекомендованной литературы с целью освоения теоретического курса, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией. Также предусмотрена внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по разделам дисциплины, позволяющая оценить уровень сформированных умений и навыков обучающихся.

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

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

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

1. Техническое регулирование, закон о техническом регулировании.
2. Цели и принципы технического регулирования.
3. Цели принятия закона «О техническом регулировании»
4. Цели принятия технических регламентов.
5. Структура и содержание технических регламентов
6. Документы в области технического регулирования.
7. Цели и принципы стандартизации в Федеральном законе «О техническом регулировании».
8. Сущность стандартизации.
9. Функции стандартизации.
10. Задачи стандартизации
11. Виды стандартов.
12. Методы стандартизации.
13. Национальная система стандартизации РФ и ее функции.
14. Международные организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности).
15. Региональные (межгосударственные) организации по стандартизации. 1
16. Международное сотрудничество в области стандартизации.
17. Документы в области стандартизации.
18. Стандарты серии ИСО 9000 (цели и задачи).
19. Сущность основных аспектов понимания категории «качество».
20. Определение качества жизнедеятельности.
21. Номенклатура показателей качества услуг в туризме и гостиничном сервисе.
22. Показатели, определяющие качество услуги.
23. Показатели, определяющие качество услуги в гостиничном сервисе.
24. Особенность оценки качества услуги.
25. Функциональное качество и техническое.
26. Основные задачи и принципы управления качеством.
27. Процессы жизненного цикла услуги.
28. Понятие системы менеджмента качества, ее назначение.
29. Сущность затрат на качество.
30. Формулировка и характеристика принципов менеджмента качества.
31. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей средой.
32. Методы контроля качества.
33. Принципы всеобщего управления качеством TQM.
34. Квалиметрия и ее роль в управлении качеством услуг в гостиничном сервисе.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/580287>.
2. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостинич-

ных услуг»: учебно-методическое пособие / составитель И. А. Емелина. — Тольятти : ПВГУС, 2020. — 60 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/355637>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2 Дополнительная литература

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565991>.

4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561433>.

5. Кузьмина, С. Н. Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие / С. Н. Кузьмина, Е. С. Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 182 с. — ISBN 978-5-94047-554-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63857>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Российское образование. Федеральный портал: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.edu.ru>
2. Сайт «Корпоративный менеджмент». Новости, публикации, Библиотека управления: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cfin.ru>
3. Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>
4. Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
5. Электронно-библиотечная система «eLibrary»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>
6. Электронно-библиотечная система «Буквоед»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://91.189.237.198:8778/poisk2.aspx>
7. Электронная библиотека диссертаций РГБ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.diss.rsl.ru>
8. Электронно-библиотечная система «Юрайт»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru>
9. Журнал «Российский журнал менеджмента»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.rjm.ru
10. Журнал «Стратегия»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://strategyjournal.ru/>
11. Журнал «Стратегии бизнеса»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.strategybusiness.ru/jour>
12. Журнал «Экономические стратегии»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.inesnet.ru/es_magazine/latest-issue/

9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа студентов, а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации (экзамен).

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным

понятиям; теоретическим основам разработки стратегии, организации их эффективной реализации; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Конкретные методики, модели, методы и инструменты разработки, принятия, оптимизации стратегических управленческих решений рассматриваются на практических занятиях.

Целью проведения практических (семинарских) занятий является закрепление знаний студентов, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся, в том числе, в форме семинаров; на них представляются и обсуждаются доклады, обсуждаются вопросы по теме (дискуссии), разбираются конкретные ситуации из практики российского государственного и муниципального управления, проводится тестирование, проводятся опросы, также предусмотрено выполнение практических заданий. Для подготовки к занятиям семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, ориентируясь на вопросы для обсуждения, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Практические занятия проводятся по узловым и наиболее сложным вопросам (темам, разделам), они могут быть построены как на материале одной лекции, так и на содержании отдельного вопроса (вопросов) лекции, а также по определенной теме без чтения предварительной лекции. Главная особенность любого семинара - наличие элементов дискуссии, проблемы, диалога между преподавателем и обучающимися и самими обучающимися. Семинары выступают формой текущего контроля знаний обучающихся

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:

– проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

– лекция-визуализация - подача материала осуществляется средствами технических средств обучения с кратким комментированием демонстрируемых визуальных материалов (презентаций).

2. Семинар:

– тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания обучающихся на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара обучающимся дается задание – выделить существенные стороны темы. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

– проблемный семинар - перед изучением раздела курса преподаватель предлагает обсудить проблемы, связанные с содержанием данной темы. Накануне обучающиеся получают задание отобрать, сформулировать и объяснить проблемы. Во время семинара в условиях групповой дискуссии проводится обсуждение проблем.

3. Игровые методы обучения:

– анализ конкретных ситуаций (КС). Под конкретной ситуацией понимается проблема, с которой тот или иной обучаемый, выступая в роли руководителя или иного профессионала, может в любое время встретиться в своей деятельности, и которая требует от него анализа, принятия решений, каких-либо конкретных действий. В этом случае на учебном занятии слушателям сообщается единая для всех исходная информация, определяющая объект управления. Преподаватель ставит перед обучаемыми задачу по анализу данной обстановки, но не формулирует проблему, которая в общем виде перед этим могла быть выявлена на лекции. Обучающиеся на основе исходной информации и результатов ее анализа сами должны сформулировать проблему и найти ее реше-

ние. В ходе занятия преподаватель может вводить возмущающее воздействие, проявляющееся в резком изменении обстановки и требующее от обучаемых неординарных действий. В ответ на это слушатели должны принять решение, устраняющее последствие возмущающего воздействия или уменьшающее его отрицательное влияние.

Тестирование - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Контрольная работа - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.. Текущий контроль знаний осуществляется в форме проведения семинаров, решения задач, тестирования, а также в предусмотренных формах контроля самостоятельной работы. Консультации преподавателя проводятся для обучающихся с целью дополнительных разъяснений и информации по возникающим вопросам при выполнении самостоятельной работы или подготовке к практическим (семинарским) занятиям, подготовке рефератов, а также при подготовке к экзамену. Консультации преподавателя проводятся в соответствии с графиком, утвержденным на кафедре, обучающийся может ознакомиться с ним на информационном стенде. Дополнительные консультации могут быть назначены по согласованию с преподавателем в индивидуальном порядке.

10 Курсовой проект (работа)

10.1 Структура и содержание курсовой работы

Учебным планом предусмотрено выполнение курсовой работы по дисциплине. Курсовая работа имеет своей целью обобщить и углубить знания, полученные студентами при изучении основного курса по дисциплине «Стратегический менеджмент», представить самостоятельное, полное исследование конкретной проблемы.

Курсовая работа включает в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- бланк рецензии. Рецензия на курсовую работу в общую нумерацию страниц не включается;
- задание;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Во ВВЕДЕНИИ необходимо обосновать актуальность выбранной темы курсовой работы, степень изученности проблемы, сформулировать цель, задачи, объект, предмет исследования, теоретическую и эмпирическую базу исследования.

При характеристике *актуальности темы* курсовой работы необходимо объяснить, почему выбранный аспект имеет значение для науки и практики управления, применительно к какой сфере деятельности или отрасли экономики важно развивать и использовать достижения научной мысли в области стратегического управления, к каким основным эффектам для конкретных организаций это может привести.

Степень изученности проблемы отражает то, чем представлена в научной, учебной, монографической, публицистической литературе тема исследования; какие ученые внесли свой вклад в развитие теории стратегического управления; какие основные модели и школы взяты автором курсовой работы для составления собственной гипотезы.

Цель исследования – конкретный результат, который автор намерен получить, выполнив исследование по теме курсовой работы. Результатом могут считаться модели, программы, стратегии, сценарии и др., но не могут быть процессы (анализ, изучение и пр.).

Задачи курсовой работы – те последовательные действия, которые автор предпринимает для

проведения исследования. Они должны корреспондировать с главами и параграфами курсовой работы.

Объект исследования – конкретно сформулированные подсистемы, процессы или виды деятельности в той организации, на примере которой выполняется курсовая работа. Объектом обязательно должна являться реальная организация любого размера, формы собственности, формы хозяйствования, отрасли или любая ее часть.

Предмет исследования более узок и конкретен. Благодаря его формулированию в работе из общей системы, представляющий объект исследования, выделяется часть системы или процесс, протекающий в системе, являющийся непосредственным предметом исследования.

Предмет исследования определяется теми экономическими отношениями, которые анализируются в работе. При указании предмета исследования может оказаться целесообразным определение отношений, изучение которых выносится за пределы работы. Уровень возникновения исследуемых экономических отношений характеризует объект исследования.

Теоретическая и эмпирическая база исследования: какими источниками информации пользовался автор для написания теоретической, аналитической и проектной частей работы. Здесь же приводится перечень основных методов и приемов исследования, которые использованы в работе.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ курсовой работы должна раскрывать сущность темы. Содержание и последовательность в изложении основной части определяется числом содержащихся в плане вопросов. В ней излагаются различные аспекты проблемы, основные теоретические положения исследования, анализируются различные точки зрения на проблему.

В процессе исследования должна быть использована методология системного, комплексного, ситуационного подходов. Рекомендуется увязывать рассмотрение основных теоретических положений с конкретными примерами и ситуациями из практики деятельности предприятий.

Текст должен сопровождаться таблицами, схемами, графиками, диаграммами, иллюстрационными материалами, которые придают тексту ясность и конкретность. Количество иллюстраций определяется содержанием работы.

РАЗДЕЛ 1. Эта часть работы носит теоретический характер и разрабатывается с использованием обширной монографической и учебной литературы. Глава состоит из трех параграфов, последовательно раскрывающих теорию проблемы, вынесенной в заглавие курсовой работы. Текст должен обязательно сопровождаться ссылками на источники литературы. Глава должна завершаться краткими выводами по рассмотренной теории.

РАЗДЕЛ 2. Носит аналитический характер, состоит из двух-трех параграфов. Параграф 2.1 содержит общую характеристику рассматриваемой организации: краткая история, организационная структура, виды деятельности. В параграфе 2.2 проводится анализ деятельности предприятия за определенный период (за 3 года): объемы и ассортимент выпускаемой продукции, численность и состав персонала, финансовые результаты деятельности и др. В параграфе 2.3 проводится анализ состояния именно той проблемы, которая вынесена в заглавие курсовой работы. Например, при выборе темы, связанной с миссией и целями стратегии, в этом параграфе рассматривается наличие этих документов в организации, их соответствие требованиям и принципам системы стратегического управления. Объем каждого из параграфов – не менее 5 стр. При написании этой главы необходимо обязательно использовать табличную, графическую форму представления материалов, рисунки, схемы, формулы и пр. Глава также завершается выводами.

РАЗДЕЛ 3. Является проектной, т.е. содержит авторское решение проблемы, вынесенной в заглавие курсовой работы применительно к выбранному в качестве объекта исследования предприятию. Она может иметь в своем составе два-три параграфа, а может состоять только из одной части под заголовком главы (по согласованию с руководителем). По итогам главы – выводы. Объем текста – не менее 5 стр.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ является логическим продолжением основной части курсовой работы, включает в себя предельно краткие выводы, касающиеся всех сторон рассматриваемой проблемы и предложения. Необходимо добиться, чтобы между ними была связь и преемственность, чтобы последующие выводы вытекали из предыдущих. Поскольку выводы и предложения являются завершающим разделом работы, следует иметь в виду, что они в значительной степени определяют

качество работы. Объем – примерно 2 стр.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ помещается после заключения. Здесь размещаются все источники, использованные для формирования текста работы, включая и первичные документы с предприятия (Устав, баланс и пр.). Первыми записываются законы, после этого в алфавитном порядке приводятся учебники, справочники, монографии, брошюры, журналы, методические разработки в следующей последовательности: фамилии и инициалы авторов, полное название книги или статьи, место выпуска и наименование издательства, год выпуска, номер журнала, дата газеты, количество страниц. Общее количество должно быть примерно 15-20 позиций.

ПРИЛОЖЕНИЯ. Этот раздел включается в курсовую работу по усмотрению автора, содержит дополнительную к тексту информацию или информацию, слишком громоздкую (например, занимающую три четверти площади страницы и более) для размещения в основном тексте (например, схема организационной структуры), в объеме курсовой работы не учитывается. При этом в основном тексте следует оставлять только те вспомогательные материалы, которые позволяют непосредственно отразить сущность и раскрыть содержание исследуемой темы. Объем приложений не ограничивается.

Ряд тем, представленных в примерной тематике курсовых работ, носит теоретический характер. Объект исследования в данном случае определяется студентом самостоятельно.

10.2 Примерная тематика курсовых работ

1. Роль стандартизации в гостиничной индустрии: международные и национальные стандарты.
2. Система ГОСТ Р, ISO и STR (стандарты для отелей) – сравнительный анализ. Влияние стандартов на конкурентоспособность гостиничного предприятия.
3. Методы оценки качества гостиничных услуг: внутренний и внешний аудит. Технология «Тайный гость»: преимущества и ограничения.
4. Ключевые показатели качества (KPI) в гостиничном бизнесе.
5. Внедрение системы менеджмента качества (СМК) по ISO 9001 в отеле.
6. Чек-листы как инструмент контроля качества номерного фонда и сервиса.
7. CRM-системы для анализа удовлетворённости гостей.
8. Стандарты качества в люксовых отелях (5*) против хостелах.
9. Требования к гостиницам категории «бутик» и «эко-отели».
10. Стандартизация услуг в отелях формата «всё включено».
11. Цифровизация контроля качества: мобильные приложения и IoT-датчики.
12. Влияние пандемии на новые стандарты безопасности и гигиены.
13. Персонализация услуг и стандартизация: подходы к балансу
14. Процедура добровольной сертификации отелей в России
15. Роль Роспотребнадзора в контроле качества гостиничных услуг.
16. Международные системы классификации отелей (AAA, Forbes Travel Guide).

10.3 Требования к оформлению курсовой работы

Общие требования

Текст документа выполняется на одной стороне белой (писчей) бумаги формата А4 (210 x 297 мм) с использованием персонального компьютера. При выполнении текста документа с помощью персонального компьютера следует соблюдать следующие требования:

- шрифт – Times New Roman, начертание – обычное, размер – 14 пт;
- цвет шрифта – черный;
- масштаб шрифта – 100%, интервал шрифта – обычный, смещение – нет;
- выравнивание – по ширине;
- межстрочный интервал – 1,5;

- красная (первая) строка (абзацный отступ) – 1,5 см;
- автоматический перенос слов;
- размеры полей: правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, определениях применяя шрифты разной гарнитуры.

Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки документа, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же листе исправленного текста (графики) машинописным или рукописным способом черной пастой или тушью. Повреждения листов текстовых документов, помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста (графики) не допускается.

Нумерация страниц

Страницы документа следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту, включая приложения. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Титульный лист и лист «СОДЕРЖАНИЕ» включают в общую нумерацию страниц документа. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц документа. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитывают как одну страницу.

Содержание

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы документа.

Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывают в виде заголовка, симметрично тексту (по центру), прописными буквами.

Наименования разделов, заголовки «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ», включенные в содержание, записывают прописными буквами. Слово «Раздел (глава)» не пишут. Наименования подразделов и пунктов записывают строчными буквами, кроме первой прописной. Запись выполняют с указанием номеров разделов, подразделов и пунктов. Если заголовок раздела, подраздела состоит из нескольких строк, то следующая строка выполняется под первой буквой предыдущей строки.

Заголовки «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ» начинают писать на уровне номера цифры наименования раздела.

Цифры, обозначающие номера страниц, с которых начинается раздел (глава) или подраздел, следует располагать на расстоянии 10-15 мм от края листа, соблюдая разрядность цифр. Слово «стр.» не пишется.

Между наименованием раздела (главы) и номером страницы можно выполнять заполнитель, например, точки.

Построение документа

Структурными элементами документа являются:

1. титульный лист;
2. задание;
3. содержание;
4. введение;
5. основная часть;
6. заключение;
7. список использованных источников;
8. приложения.

Структурные элементы документа 2, 3, 4, 6, 7, 8 не нумеруются.

Задание на курсовую работу выполняется в соответствии с требованиями методических указаний кафедры. Задание не имеет номера страницы, брошюруется после титульного листа, не включается в общее количество страниц документа.

Разделы (главы), подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами

и записывать с абзацного отступа. Разделы (главы) должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста.

Пример – 1, 2, 3 и т.д.

Номер подраздела или пункта включает номер раздела и порядковый номер подраздела или пункта, разделенные точкой.

Пример – 1.1, 1.2, 1.3 и т.д.

Номер подпункта включает номер раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта, разделенные точкой.

Пример – 1.1.1.1, 1.1.1.2, 1.1.1.3 и т.д.

После номера раздела (главы), подраздела, пункта и подпункта в тексте точку не ставят.

Если раздел состоит только из одного подраздела, то подраздел не нумеруется. Если подраздел имеет только один пункт, то пункт не нумеруется.

Внутри пунктов и подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждым перечислением следует ставить дефис. При необходимости ссылки в тексте документа на одно из перечислений, перед каждым перечислением ставят строчную букву (за исключением ё, з, о, г, ь, й, ы, ь), после которой ставится скобка. Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа, как показано в примере.

Пример

а) _____

б) _____

в) _____

1) _____

2) _____

г) _____

Каждый пункт, подпункт и перечисление записывают с абзацного отступа. Разделы (главы), подразделы должны иметь заголовки. Пункты, как правило, заголовков не имеют.

Заголовки разделов (глав), подразделов и пунктов следует печатать с абзацного отступа. Заголовки разделов (глав) печатаются прописными буквами, заголовки подразделов печатают строчными буквами, кроме первой прописной без подчеркивания. Точка в конце не ставится. Если заголовки разделов состоят из двух предложений, их разделяют точкой.

Переносы слов в заголовках не допускаются.

Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно 3 межстрочным интервалам (задается интервалом 30 пт). Расстояние между заголовком раздела (главы) и подраздела – 2 межстрочных интервала (задается интервалом 20 пт). Расстояние между текстом и заголовком следующего подраздела – 3 межстрочных интервала (задается интервалом 30 пт).

Заголовки «ВВЕДЕНИЕ», «СОДЕРЖАНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» выполняют симметрично тексту (по центру). Заголовки

подразделов (пунктов) выполняют по левому краю с абзацного отступа.

Каждый раздел (главу) текстового документа следует начинать с нового листа (страницы).

Заголовки подразделов, пунктов, подпунктов не должны выполняться в конце листа, необходимо, чтобы за ними следовало несколько строк текста.

Иллюстрации

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в документе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть ссылки в документе.

Фотоснимки размером меньше формата А4 должны быть наклеены на стандартные листы белой бумаги. Иллюстрации обозначают словом «Рисунок», которое помещается под ними по центру, нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией или цифрами в пределах одного раздела за исключением иллюстраций, приведенных в приложениях. Номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой.

Пример

Рисунок 2.1 (второй раздел, первый рисунок).

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1»

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисовочный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом: Рисунок 1 – Схема административного деления

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А3.

При ссылках на иллюстрации следует писать «...в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «...в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

Таблицы

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей.

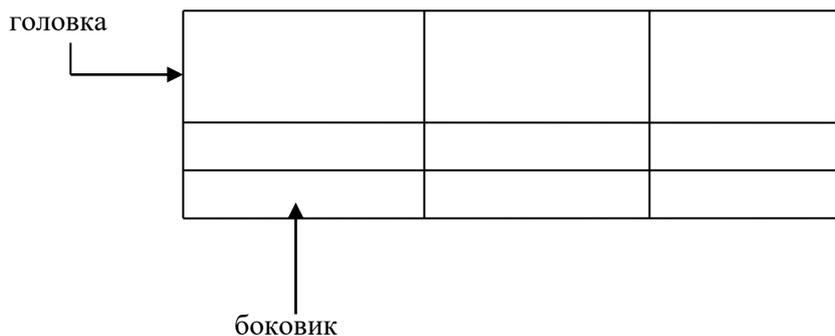
Таблицу следует располагать в документе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с её номером через тире. При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы.

На все таблицы должны быть ссылки в документе. При ссылке следует писать слово «Таблица» с указанием её номера.

Таблицы с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист слово «Таблица» и номер её указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями также слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». В каждой части повторяют головку таблицы.

Таблица _____ – _____
номер название таблицы



Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа.

Таблицы с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик.

Если повторяющийся в разных строках графы таблицы текст состоит из одного слова, то его после первого написания допускается заменять кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее – кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических символов не допускается. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Пример

Таблица 2.1 (второй раздел, первая таблица)

Таблицы приложений обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, «Таблица В. 1», если она приведена в приложении В.

Заголовки граф и строк таблиц следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точка не ставится.

Разделять заголовки и подзаголовки строк и граф диагональными линиями не допускается.

Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Заголовки граф, как правило, записываются параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Таблицы слева, справа и снизу ограничивают линиями. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Шрифт таблицы, включая ее заголовок, устанавливается на 1–2 размера (пт) меньше шрифта основного текста; межстрочный интервал в таблицах составляет 1,0.

Формулы

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Перенос формулы на следующую строку допускается на знаках математических операций, при этом математический знак в конце строки должен повторяться в начале следующей.

Формулы выполняются в редакторе формул Microsoft Equation.

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той последовательности, в которой они даны в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку объяснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Допускается нумерация формул в пределах раздела, в этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (3.1).

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например, ... в формуле (1).

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например формула (В.1).

Примечания и сноски

Примечания и сноски приводят в документах, если необходимы поясняющие или справочные данные к содержанию текста, таблиц, графического материала.

Слово «Примечание» следует печатать с прописной буквы с абзаца и не подчеркивать.

Примечание следует помещать непосредственно после текста, графического материала или таблицы. Примечание к таблице помещают в конце таблицы под линией, обозначающей окончание таблицы. Примечания к таблице целесообразны лишь в тех случаях, когда они относятся к незначительной части строк, либо комментируют, поясняют, дополняют то или иное место таблицы, отдельные числа или текстовые элементы. Если примечание одно, то после слова «Примечание» ставится тире и примечание печатается с прописной буквы. Одно примечание не нумеруется.

Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами без проставления точки

При необходимости дополнительного пояснения в документе его допускается оформлять в виде сноски. Знак сноски ставят непосредственно после того слова, числа, символа, предложения, к которому дается пояснение. Знак сноски выполняют надстрочно арабскими цифрами со скобкой. Допускается вместо цифр выполнять сноски звездочками «*». Применять более трех звездочек на странице не допускается.

Сноску располагают в конце страницы с абзацного отступа, отделяя от текста короткой горизонтальной линией слева. Сноску к таблице располагают в конце таблицы под линией, обозначающей окончание таблицы.

Ссылки

В текстовом документе допускаются ссылки на данный документ, стандарты, документы (библиографические ссылки).

При ссылках на разделы, подразделы, пункты документа следует указывать их порядковый номер, например: «... в разделе 2», «... в подразделе 3.1», «... в пункте 1.3.2».

При ссылках на стандарт указывают только его обозначение.

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 1». Если в тексте приводится только одна иллюстрация, одно приложение, то в ссылке указывается: «... в таблице», «... на рисунке», «... в приложении». При ссылках на приложения следует писать (см. Приложение А, С. 64). при ссылках на таблицу в приложении следует писать (см. Приложение А, таблица А. 1, С. 64).

Ссылки на использованные источники и документы следует указывать порядковым номером, под которым источник значится в списке источников и литературы, в квадратных скобках, в необходимых случаях с указанием страницы, например: [18] или [18, С. 76].

Список использованных источников

Список использованных источников оформляется одним из трех способов: в порядке появления ссылок на источники в тексте документа; в алфавитном порядке; в рекомендуемой последовательности расположения источников по степени их значимости. Сведения об источниках следует нумеровать арабскими цифрами без точки в конце и печатать с абзацного отступа.

При написании курсовых работ рекомендуемая последовательность расположения источников следующая:

1. Нормативно-правовые акты.
2. Ведомственные методические указания, положения, инструкции, приказы.
3. Источники статистических данных.
4. Книги и статьи.

5. Неопубликованные документы:
 - отчеты о научно-исследовательских работах;
 - переводы;
 - диссертации.
6. Книги и статьи, опубликованные на иностранных языках.
7. Электронные ресурсы Internet

Приложения

Приложения оформляются как продолжение данного документа на последующих его листах.

В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. В случае полного использования букв алфавита допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Приложения, при необходимости, допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части приложения на другой лист слово «Приложение» и его буквенное обозначение (номер), а также название указывают один раз по центру страницы над первой частью приложения, над другими частями также по центру пишут слово «Продолжение» и указывают номер приложения, например: «Продолжение Приложения А». Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы и подразделы, которые нумеруют в пределах каждого приложения.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса:

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 рабочей программы;
- использование слайд-презентаций;
- интерактивное общение с обучающимися и консультирование в электронной информационной образовательной среде.

11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

Пакет Р7 – офис.

11.3 Перечень информационно-справочных систем

- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – учебная аудитория № 7-419 с комплектом учебной мебели;
- для самостоятельной работы обучающихся – учебная аудитория № 506, оборудованная рабочими станциями с доступом к сети «Интернет», в электронную информационно-образовательную среду и комплектом учебной мебели;
- доска аудиторная;

- мультимедийное оборудование.