

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный высшего образования

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:22

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий  
**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.О.02.01 Экспертиза и диагностика объектов сервиса
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Методический отдел УМУ  
« 14 » \_\_\_\_\_ 2020 г.

\_\_\_\_\_ / Кашаева

Научная библиотека СГЭУ  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Рассмотрено к утверждению  
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и  
туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Экспертиза и диагностика объектов сервиса входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Сервисная деятельность, Инновации в сервисе

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Экспертиза и диагностика объектов сервиса в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКО-1_ИДК1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1ИДКз1: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1ИДКу1: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.	ПКО1ИДКв1: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
ПКО-1_ИДК2 Участствует в разработке системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКз2: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки.	ПКО1ИДКу2: Применять методы разработки системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКв2: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.
ПКО-1_ИДК3 Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКз3: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКу3: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКв3: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	92.4/2.57
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	54/1.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	75.6/2.1
Промежуточная аттестация	48/1.33
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	26.4/0.73
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	16/0.44
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	182.6/5.07
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Экспертиза и диагностика объектов сервиса представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР		
			Практич. занятия	ГКР			
1.	Экспертиза и диагностика – основные понятия и сферы применения в гостиничном хозяйстве	18	20			30	ПКО-1ИДК1 ПКО-1ИДК2 ПКО-1ИДК3

2.	Основные виды экспертиз объектов сервиса	18	34			45,6	ПКО-1ИДК1 ПКО-1ИДК2 ПКО-1ИДК3
	Контроль	48					
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>75.6</b>	

#### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа			Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР			ГКР
Практич. занятия							
1.	Экспертиза и диагностика – основные понятия и сферы применения в гостиничном хозяйстве	4	8			70	ПКО-1ИДК1 ПКО-1ИДК2 ПКО-1ИДК3
2.	Основные виды экспертиз объектов сервиса	4	8			112,6	ПКО-1ИДК1 ПКО-1ИДК2 ПКО-1ИДК3
	Контроль	7					
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>182.6</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем

##### 4.2.1 Контактная работа

##### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Экспертиза и диагностика – основные понятия и сферы применения в гостиничном хозяйстве	лекция	Экспертиза и диагностика – определение понятий, терминология, общие положения
		лекция	Экспертиза строительных проектов
		лекция	Экспертиза проектно-сметной и проектной документации
		лекция	Основные виды экспертиз, применяемых в гостиничном хозяйстве
		лекция	Порядок проведения экспертизы
		лекция	Органы государственной экспертизы и эксперты
		лекция	Гостиница как объект экологической экспертизы
		лекция	Результат и заключение государственной экспертизы
		лекция	Порядок проведения государственной экологической экспертизы
2.	Основные виды экспертиз объектов сервиса	лекция	Порядок проведения государственной экспертизы
		лекция	Задачи и виды строительно-технической экспертизы
		лекция	Санитарно-техническое оборудование гостиницы
		лекция	Оборудование и содержание помещений гостиницы
		лекция	Гигиеническая оценка системы освещения,

			отопления и вентиляции
		лекция	Критерии категоричности и классификация гостиниц в России. Этапы сертификации гостиниц
		лекция	Сертификация услуг общественного питания. Органы сертификации
		лекция	Экспертный контроль классифицированных гостиниц. Экспертная оценка соответствия номеров категориям гостиниц
		лекция	Состояние сертификации гостиниц Российской Федерации и Самарской области

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Экспертиза и диагностика – основные понятия и сферы применения в гостиничном хозяйстве	практическое занятие	Экспертиза и диагностика – определение понятий, терминология, общие положения
		практическое занятие	Экспертиза строительных проектов
		практическое занятие	Экспертиза проектно-сметной и проектной документации
		практическое занятие	Порядок проведения экспертизы
		практическое занятие	Основные виды экспертиз применяемых в гостиничном хозяйстве
		практическое занятие	Законодательство и нормативно-правовая документация экологической экспертизы Цели, задачи, функции и экологической экспертизы
		практическое занятие	Объекты экологической экспертизы
		практическое занятие	Гостиница как объект экологической экспертизы
		практическое занятие	Органы государственной экспертизы и эксперты. Документы государственной экспертизы по результатам инженерных изысканий
2.	Основные виды экспертиз объектов сервиса	практическое занятие	Задачи и виды строительно-технической экспертизы
		практическое занятие	Диагностика инженерных систем и коммуникаций гостиницы
		практическое занятие	Перечень и содержание проектной строительной документации, предъявляемой на экспертизу
		практическое занятие	Порядок проведения государственной экспертизы. Результат и заключение государственной экспертизы
		практическое занятие	Нормативно-правовая документация санитарно-эпидемиологическому благополучию населения. Санитарные правила и нормы гостиниц Содержание бельевого хозяйства Требования к личной гигиене персонала
		практическое занятие	Гигиенические требования к

		устройству, оборудованию и содержанию гостиниц. Санитарные требования к участку расположения гостиницы
	практическое занятие	Санитарные требования к планировке зданий гостиниц. Санитарно-техническое оборудование гостиницы. Оборудование и содержание помещений гостиницы
	практическое занятие	Санитарная экспертиза систем освещения, отопления и вентиляции гостиниц
	практическое занятие	Классификация и сертификация Гостиниц и гостиничных услуг в Самарской области

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Экспертиза и диагностика – основные понятия и сферы применения в гостиничном хозяйстве	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Основные виды экспертиз объектов сервиса	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462>

Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=83149>.— «БИБЛИОКОМПЛЕКТАТОР»

#### Дополнительная литература

Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434101>

#### Литература для самостоятельного изучения

1. <http://expert.samgtu.ru/> - сайт независимой идентификационной экспертизы товаров и технологий в целях экспертного контроля
2. <http://gbte.ru/right/paragraph03/> - городское бюро товарных экспертиз
3. <http://www.centrekspertiza.ru/kinds/tovary/> - центр экспертиза

## 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
3. CorelDRAW Crahics Suite X4 Education License ML (1-60)
4. Photoshop Adobe 7.0 CONC Academic Edition Licence
5. Pinnacle Systems STUDIO TE V.10 RUS Plus Русская
6. Visio Std 2007 Russian OLP NL AE
7. RStudio (AGPL v3)

## 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

## 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

## 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели



	Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

### 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ Лабораторное оборудование
---	--

**6. Фонд оценочных средств по дисциплине Экспертиза и диагностика объектов сервиса:**

#### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

**6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе**

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть

ПКО-1_ИДК1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1ИДКз1: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1ИДКу1: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.	ПКО1ИДКв1: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
ПКО-1_ИДК2 Участвует в разработке системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКз2: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки.	ПКО1ИДКу2: Применять методы разработки системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКв2: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.
ПКО-1_ИДК3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКз3: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКу3: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.	ПКО1ИДКв3: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Экспертиза и диагностика – основные понятия и сферы применения в гостиничном хозяйстве	ПКО-1ИДК1 ПКО-1ИДК2 ПКО-1ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен
2.	Основные виды экспертиз объектов сервиса	ПКО-1ИДК1 ПКО-1ИДК2 ПКО-1ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Экспертиза и диагностика – основные понятия и	1. Категории предприятий сервиса. 2. Предприятие как система и производственно-хозяйственный комплекс. 3. Классность предоставляемых услуг как особенность сферы сервиса.

сферы применения в гостиничном хозяйстве	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.</li> <li>5. Основные термины и определения диагностики объектов и систем сервиса.</li> <li>6. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса.</li> <li>7. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса (на примере конкретного предприятия).</li> <li>8. Автоматизация процессов диагностирования.</li> <li>9. Сущность и область применения органолептических, экспертных и статистических методов. Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг</li> <li>10. Организация проведения экспертизы и диагностики.</li> <li>11. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности.</li> <li>12. Системы тестового и функционального диагностирования</li> <li>13. Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях.</li> <li>14. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики.</li> <li>15. Качество изделий и услуг. Требования, предъявляемые к качеству изделий и услуг предприятий сервиса.</li> </ol>
Основные виды экспертиз объектов сервиса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проблемы оценки качества услуг.</li> <li>2. Нормативная база проведения экспертизы и диагностики систем сервиса.</li> <li>3. Нормативная база проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса.</li> <li>4. Лицензии как разрешительный документ на осуществление туристской деятельности.</li> <li>5. Органы, выдающие лицензии, порядок выдачи, оплаты.</li> <li>6. Незаконность деятельности предприятий сервиса без наличия лицензии.</li> <li>7. Качество услуг и защита потребителей.</li> <li>8. Правила экспертизы туристических услуг.</li> <li>9. Правила экспертизы услуг средств размещения.</li> <li>10. Правила экспертизы услуг предприятий питания.</li> <li>11. Группа услуг, подлежащие обязательной экспертизе.</li> <li>12. Правила оказания услуги питания.</li> <li>13. Организационные принципы экспертизы услуг.</li> </ol>

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Экспертиза и диагностика – основные понятия и сферы применения в гостиничном хозяйстве	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Место и роль предприятия автосервиса в рыночной системе «производитель – потребитель» материальных товаров и услуг.</li> <li>2. Классификация и характеристика предприятий автосервиса.</li> <li>3. Классификация и характеристика нормативно- правовой базы системы автосервиса на государственном уровне и на уровне предприятия.</li> <li>4. Качество материальных товаров и услуг (понятие о свойствах и качестве товаров; уровень качества; характеристика требований, предъявляемых к товарам; сертификация товаров; оценка качества товаров).</li> <li>5. Конкурентоспособность материальных товаров и услуг, оценка конкурентоспособности; пути повышения конкурентоспособности материальных товаров и услуг.</li> <li>6. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: вместимость, тягово-скоростные свойства, топливная экономичность.</li> <li>7. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: активная, пассивная, послеаварийная, экологическая безопасность.</li> </ol>

	<p>8. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: эргономические, удобство использования, надежность.</p> <p>9. Классификация и характеристика видов экспертизы.</p> <p>10. Характеристика методов экспертизы товаров и этапов проведения экспертизы.</p> <p>11. Развернутая характеристика методов определения потребительских свойств товаров.</p> <p>12. Последовательность (процедура) проведения двухстадийной экспертизы (анализ и оценка).</p> <p>13. Развернутая характеристика стадии товарной экспертизы – «сравнительный анализ потребительских свойств изделий».</p> <p>14. Характеристик основных элементов экспертизы материальных товаров и услуг.</p> <p>15. Развернутая характеристика стадии товарной экспертизы – «экспертная оценка».</p>
<p>Основные виды экспертиз объектов сервиса</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Органы государственной экспертизы и эксперты.</li> <li>2. Перечень и содержание проектной строительной документации для госэкспертизы.</li> <li>3. Документы государственной экспертизы по результатам инженерных изысканий.</li> <li>4. Порядок проведения государственной экспертизы.</li> <li>5. Результат и заключение государственной экспертизы.</li> <li>6. Задачи и виды строительно-технической экспертизы.</li> <li>7. Диагностика инженерных систем и коммуникаций гостиницы.</li> <li>8. Нормативно-правовая документация по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения.</li> <li>9. Санитарные правила и нормы гостиниц.</li> <li>10. Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц.</li> <li>11. Санитарные требования к участку расположения гостиницы.</li> <li>12. Санитарные требования к планировке зданий гостиниц.</li> <li>13. Санитарно-техническое оборудование гостиницы.</li> <li>14. Оборудование и содержание помещений гостиницы.</li> <li>15. Содержание бельевого хозяйства.</li> <li>16. Требования к личной гигиене персонала.</li> <li>17. Гигиеническая оценка системы освещения: основные параметры.</li> <li>18. Гигиеническая оценка системы отопления: основные параметры.</li> <li>19. Измерения систем вентиляции гостиниц.</li> <li>20. Критерии категоричности и классификация гостиниц в России.</li> </ol>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Расположите этапы реинжиниринга в хронологическом порядке

Перепроектирование бизнес-процессов

Создание модели предприятия

Разработка информационной системы

Реализация и внедрение перепроектированных процессов

Документирование существующих процессов

Разработка систем организационного взаимодействия персонала

2) Задание с кратким регламентированным ответом (числом). Впишите пропущенное слово, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число. Вписать слово (число) необходимо в тексте на месте прочерка в бланке №1.

\_\_\_\_\_ - набор приемов и методов, которые компания использует для проектирования бизнеса в соответствии со своими целями.

3) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Теория бизнес-реинжиниринга базируется на

- a) концепции всеобщего управления качеством
- b) концепции непрерывного улучшения процессов
- c) концепции организации поставок "точно в срок"
- d) концепции конвейерного производства

4) Установите правильный порядок выполнения действий:

- a) Разработка (пересмотр) стратегии
- b) Реорганизация оргструктур
- c) Перепроектирование бизнес-процессов
- d) Бизнес-автоматизация

5) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Реинжиниринг предполагает улучшение основных показателей деятельности предприятия

- a) на 10 - 15%
- b) в десятки и сотни раз
- c) на 50%
- d) вдвое

6) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Утверждение "как можно меньше людей должно быть вовлечено в процесс" связано с реализацией принципа

- a) вертикального сжатия
- b) горизонтального сжатия
- c) единой точки контакта клиента и компании
- d) распараллеливания процесса

7) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Процессный подход к управлению бизнес-системой предполагает использование

- a) матричных структур управления
- b) линейно-функциональных структур управления
- c) иерархических структур управления
- d) линейно-дивизиональных структур управления

8) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Отнесите бизнес-процессы к соответствующим группам

- a) Основные бизнес-процессы
- b) Обеспечивающие бизнес-процессы
- c) Административные бизнес-процессы

9) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Принцип "горизонтального сжатия" означает, что

- a) несколько рабочих процедур объединяются в одну
- b) этапы бизнес-процесса выполняются параллельно
- c) сокращается число согласований
- d) сокращается время межоперационных перерывов

10) установить соответствие

Отнесите бизнес-процессы ВУЗа к соответствующей группе

- a) Вспомогательные
- b) Сопутствующие

Планирование расписания занятий

Проведение научных конференций

Работа советов по защите диссертаций

Издание методических и учебных материалов

11) Расположите подходы к улучшению бизнес-процессов в порядке возрастания затрат на их реализацию

FAST

Бенчмаркинг

Перепроектирование

Реинжиниринг

12) К группе административных бизнес-процессов относятся:

a) управление информационными ресурсами

b) управление персоналом

c) оперативного и текущего планирования

d) обеспечения методической литературой

e) юридического обеспечения

13) Процессный подход к организации бизнеса означает

a) что все материальные, финансовые и информационные потоки рассматриваются во взаимодействии

b) резкое снижение используемого времени, числа работников и других затрат на выполнение производственных функций

c) что принятие решений становится частью деятельности каждого сотрудника

d) отказ от линейного упорядочивания рабочих процедур

14) Процессы, предназначенные для жизнеобеспечения основных и сопутствующих бизнес-

процессов относятся к группе

a) процессов развития

b) обеспечивающих

c) административных

d) процессов управления

15) Экспресс метод, позволяющий определить улучшения, которые могут быть запущены в течение 3-х месяцев -

a) FAST

b) Бенчмаркинг

c) Реинжиниринг

d) Перепроектирование

16) Бизнес-процесс - это

a) совокупность действий, производящих товар или услугу, имеющих ценность для потребителя

b) набор действий, направленных на выполнение цепочки производственных заданий

c) группа операций, которую выполняет отдельный исполнитель

d) набор действий, которые выполняют сотрудники отдельного подразделения предприятия

17) Бизнес-процесс производства мыла для жирового комбината является процессом группы

a) основных

b) сопутствующих

c) административных

d) процессов развития

e) вспомогательных

18) Повышение квалификации персонала - бизнес-процесс группы

a) административных

b) основных

c) сопутствующих

d) развития

e) вспомогательных

19) Для расчета показателей эффективности бизнес-процессов используются статистические методы \_\_\_\_\_.

20) Верно ли утверждение, что не допускается вмешательство заказчика либо иных заинтересованных лиц в деятельность оценщика, если это может повлиять на достоверность оценки:

- a) Да;
- b) Нет.

### 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

#### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Экспертиза и диагностика – основные понятия и сферы применения в гостиничном хозяйстве	<p>Экспертиза и диагностика – определение понятий, терминология, общие положения.</p> <p>Экспертиза строительных проектов.</p> <p>Экспертиза проектно-сметной и проектной документации.</p> <p>Порядок проведения экспертизы.</p> <p>Основные виды экспертиз применяемых в гостиничном хозяйстве.</p> <p>Законодательство и нормативно-правовая документация экологической экспертизы.</p> <p>Цели, задачи, функции и виды экологической экспертизы.</p> <p>Объекты экологической экспертизы.</p> <p>Порядок проведения государственной экологической экспертизы.</p> <p>10 Гостиница как объект экологической экспертизы.</p> <p>11 Цели, задачи и функции государственной экспертизы.</p> <p>12 Органы государственной экспертизы и эксперты.</p> <p>13 Перечень и содержание проектной строительной документации для госэкспертизы.</p> <p>14 Документы государственной экспертизы по результатам инженерных изысканий.</p> <p>15 Порядок проведения государственной экспертизы.</p> <p>16 Результат и заключение государственной экспертизы.</p> <p>17 Задачи и виды строительно-технической экспертизы.</p> <p>18 Диагностика инженерных систем и коммуникаций гостиницы.</p> <p>19 Нормативно-правовая документация по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения.</p> <p>20. Санитарные правила и нормы гостиниц.</p> <p>21 Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц.</p> <p>22 Санитарные требования к участку расположения гостиницы.</p> <p>23 Санитарные требования к планировке зданий гостиниц.</p> <p>24 Санитарно-техническое оборудование гостиницы.</p> <p>25 Оборудование и содержание помещений гостиницы.</p> <p>26 Содержание бельевого хозяйства.</p> <p>27 Требования к личной гигиене персонала.</p> <p>28 Гигиеническая оценка системы освещения: основные параметры.</p> <p>29 Гигиеническая оценка системы отопления: основные параметры.</p> <p>30 Измерения систем вентиляции гостиниц.</p> <p>31 Критерии категоричности и классификация гостиниц в России.</p>
Основные виды экспертиз объектов	<p>32 Этапы сертификации гостиниц.</p> <p>33 Документы по выполнению требований безопасности гостиниц.</p>

сервиса	<p>34 Сертификация гостиничных номеров.  35 Гостиничные услуги являющиеся объектами обязательной сертификации  36 Сертификация услуг общественного питания  37 Органы сертификации средств размещения.  38 Экспертный контроль классифицированных гостиниц.  39 Экспертная оценка соответствия номеров категориям гостиниц  40 Состояние сертификации гостиниц Российской Федерации и Краснодарского края.  41 Основные направления деятельности ОАО "Курорт-экспертиза" по сертификация и классификация объектов туристической индустрии.  42 Состав и содержание объектов по сертификации услуг.  43 Сертификация персонала в сфере санаторно-курортного комплекса.  44 Классификация средств размещения г. Самара</p>
---------	--

### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

#### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПКО-ИДК3
«хорошо»	ПКО-ИДК2
«удовлетворительно»	ПКО-ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне