

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**

Рабочая программа дисциплины

ТЕХНОЛОГИИ И СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА В ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ

Код УМК 95774

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Технологии и системы качества в гостиничной сфере

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Технологии и системы качества в гостиничной сфере** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ПК.5 Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Индикаторы

ПК.5.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг

ПК.7 Способен управлять ресурсами, обеспечивать качество и оценивать эффективность работы подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса

Индикаторы

ПК.7.1 Организует работу по оказанию услуг и оценивает их качество с учетом запросов потребителей и в соответствии с действующими стандартами и другой нормативной документацией

ПК.7.2 Эффективно управляет ресурсами подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	4,8
Объем дисциплины (з.е.)	7
Объем дисциплины (ак.час.)	252
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	98
Проведение лекционных занятий	42
Проведение практических занятий, семинаров	56
Самостоятельная работа (ак.час.)	154
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (3) Итоговое контрольное мероприятие (2) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (4 триместр) Экзамен (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

1 семестр

Понятия "гостиница" и "туристская гостиница". Гостиничный продукт: виды и формы. Понятие "гостиничное хозяйство". Понятие "гостиничная технология". Гостеприимство – основной принцип обслуживания. Гостиничный бизнес: цели и задачи. Базовые принципы деятельности гостиницы в современных условиях: рациональность, экономичность, эффективность.

Введение в технологии и системы качества гостиничных услуг

Возникновение первых постоянных дворов в древнем Риме. Частные гостиницы средневековой Англии. Монастыри как гостиничные предприятия. Развитие гостиничной индустрии в Европе и Америке (конец XIX – начало XX в.). Предпосылки развития гостиничного дела в России. Туризм и гостиничная индустрия в дореволюционный период. Знаменитые российские отели. Гостиничная сеть советского периода. Акционирование и приватизация гостиниц в перестроечный период. Иностраный капитал в российском гостиничном бизнесе.

Технологии и содержание работы службы приема и размещения

Классификация средств размещения. Системы классификации гостиниц. Система классификации международных гостиничных цепей. Система категоризации средств размещения в РФ. Классификация гостиничных номеров.

Состав службы приема и размещения. Функции СПиР. Рабочее место сотрудников СПиР. Оборудование стойки администратора. Организация рабочего места администратора. Помещения вестибюльной группы гостиницы: требования к оформлению и содержанию. Оборудование холла гостиницы. Способы создания комфортного микроклимата в холле гостиницы.

Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Этапы бронирования. Типы бронирования: гарантированное, негарантированное, сверхбронирование. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету. Хранение ключей в гостиницах. Классы гостиничных замковых систем. Типы и виды ключей. Методы предотвращения гостиничных краж.

Встреча гостя (на ближних и дальних подступах). Приветствие гостя. Регистрация по прибытии. Регистрация гостя забронировавшего номер. Регистрация «случайного гостя». Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Назначение номера. Вселение в номер. Выписка счета. Выдача ключей. Особенности регистрации групп туристов. Особенности регистрации иностранных туристов. Информация в гостинице. Каналы информационных потоков в гостинице. Информация в холле гостиницы. Информационные папки в номерах. Виды транспортного обслуживания в гостинице. Работа с почтой сообщениями и посылками для гостей. Осуществление окончательных расчетов с гостями. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Расчет стоимости проживания. Процедура проводов гостей. Получение отзывов гостей.

Технологии и содержание работы службы обслуживания номерного фонда

Состав службы обслуживания номерного фонда (СОНФ). Функции службы обслуживания номерного фонда. Цели и задачи СОНФ. Оказание дополнительных платных и бесплатных услуг в гостиницах. Виды гостиничных помещений. Сферы уборочных работ в гостинице. Принципы выполнения уборочных работ в гостиничных помещениях.

Виды уборки номеров: текущая уборка жилых номеров; уборка номеров после выезда гостей; промежуточная уборка (вечерний сервис, уборка в номерах VIP-персон, экспресс-уборка); генеральная уборка. Очередность уборки номеров. Этапы в процессе уборки номеров. Разработка технологических карт (стандартов по уборке номеров). Продукция индивидуального пользования. Процедура приемки номеров. Действие персонала при обнаружении пропажи и порчи имущества гостиницы. Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря. Правила перевода гостей из номера в номер.

Технологии и содержание работы дополнительных и вспомогательных служб гостиницы

Варианты организации питания в гостиницах. Обслуживание в номерах (Room Service). Виды обслуживания в номерах. Организация обслуживания в номерах. Оборудование, необходимое для организации питания в номерах. Организация работы службы Мини-баров.

Организации туристско-экскурсионного обслуживания гостей. Определение анимации в туризме и гостеприимстве. Типология анимации. Виды анимации как элементы анимационных программ. Анимация и спорт. Особенности и значение гостиничной анимации. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц и туркомплексов. Гостиничные анимационные услуги и программы.

Аудит в гостиничном хозяйстве. Функции ночного аудита в гостинице. Требования, предъявляемые к аудитору. График и режим работы службы ночного аудита в гостинице.

Безопасность в гостиницах и туристских комплексах. Организация службы безопасности в гостиницах и туристских комплексах. Задачи и функции службы безопасности в гостинице. Требования к знаниям, умениям и навыкам сотрудника службы безопасности гостиницы. Материально-техническое обеспечение работы службы безопасности гостиниц.

2 семестр

Управление качеством в сфере услуг и его особенности в гостиничном предприятии

Управление качеством в сервисной деятельности

Основы управления качеством. Понятие «качество гостиничной услуги». Аспекты качества. Развитие систем управления качеством. Качество как объект управления в гостиничном бизнесе. Объекты качества. «Петля качества» продукта, услуги. Характеристики продукции (услуги). Показатели качества. Оценка качества в гостиничном предприятии. Подходы к оценке качества обслуживания в гостинице. Квалиметрия. Методы квалиметрии. Общие методы оценки качества в гостинице. Оценка качества услуг методом SERVQUAL. Метод CSI — индекса удовлетворенности потребителей. Экспертная оценка качества продукта (гостиничной услуги).

Методы оценки качества гостиничных услуг

Качество услуг. Материальные и нематериальные составляющие качества услуги. Восприятие качества клиентом. Системы качества в сервисной деятельности: TQM, ISO-9000, и др. Стандарты и регламенты в сервисной деятельности. Факторы, определяющие качество услуг. Методы контроля и измерения качества услуг. Экономические аспекты качества услуг. Качество услуг и затраты на персонал. Качество и затраты на амортизацию. Качество и затраты на сырье и материалы. Качество и затраты на услуги сторонних организаций. Качество и затраты на ремонт и оборудование. Разработка системы контроля качества услуг в организации.

Система менеджмента качества в гостиничном предприятии

Организация контроля качества гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей услугами, предоставляемыми гостиницей.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

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

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

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

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

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

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

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

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

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/447083>
2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

Дополнительная:

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>
2. Минько, Э. В. Менеджмент качества продукции и процессов : учебное пособие / Э. В. Минько, А. Э. Минько. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 369 с. — ISBN 978-5-4486-0013-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/74226.html>
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/432904>
4. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://prohotel.ru/> Prohotel Портал профессионалов гостиничного бизнеса

<https://welcomepro.ru> Welcomepro для профессионалов гостиничного бизнеса

<https://классификация-туризм.пф/displayAccommodation/search> Федеральный перечень туристских объектов: база данных

<https://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/displayAccommodation/index> База данных по классифицированным объектам

<http://www.frontdesk.ru> Frontdesk.ru новости мировой гостиничной индустрии

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

Образовательный процесс по дисциплине **Технологии и системы качества в гостиничной сфере** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

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

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

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

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

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

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

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

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

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

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

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Так же используется лаборатория " Учебно-тренинговый центр (лаборатория профессионального гостеприимства"

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

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением,

меловой (и) или маркерной доской.

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

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

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

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

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

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

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

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

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

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Технологии и системы качества в гостиничной сфере**

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

ПК.5

Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.5.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>Знает приемы и правила обслуживания гостей в контактной зоне и умеет организовать и подготовить для этого рабочее место</p>	<p align="center">Неудовлетворител Имеет представление о существовании технологий работы контактного персонала СПИР. Не знает основные этапы технологического процесса СПиР</p> <p align="center">Удовлетворительн Может перечислить основные этапы технологического процесса СПИР. Имеет представление о правилах работы в контактной зоне и стандартах работы персонала.</p> <p align="center">Хорошо Знает стандарты работы персонала в контактной зоне. Умеет организовать свою работу в процессе обслуживания клиентов. Свободно демонстрирует навыки общения с клиентом.</p> <p align="center">Отлично Знает и умеет оформить основные документы для бронирования номера, регистрации и выписки клиента из гостиницы. Умеет организовать работу по выполнению требований клиентов.</p>

ПК.7

Способен управлять ресурсами, обеспечивать качество и оценивать эффективность работы подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.7.1 Организует работу по оказанию услуг и оценивает их качество с учетом запросов потребителей и в соответствии с</p>	<p>Знает порядок классификации гостиниц в РФ (этапы, требования, предъявляемые к гостиницам и гостиничным номерам). Умеет произвести оценку гостиничного предприятия на категорию в</p>	<p align="center">Неудовлетворител Имеет представление о существовании отраслевых стандартов сервисной сферы, "Порядка классификации объектов туристской индустрии....".</p> <p align="center">Удовлетворительн Имеет представление о содержании</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
действующими стандартами и другой нормативной документацией	соответствии с "Порядком классификации гостиниц". Владеет навыками диагностики гостиничного предприятия.	<p align="center">Удовлетворительн</p> <p>отраслевых стандартов, перечне требований ГОСТ, "Порядка классификации объектов туристской индустрии.....".</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает основные требования к гостиницам всех категорий. Владеет терминологией "Порядка классификации объектов туристской индустрии...."</p> <p>Может перечислить характеристики и наполнение гостиничных номеров в зависимости от категории.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Хорошо ориентируется в материалах "Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" и отвечает на вопросы из любого раздела.</p> <p>Умеет оценить гостиницу и гостиничный номер на категорию в соответствии с требованиями</p>
ПК.7.2 Эффективно управляет ресурсами подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса	Знает технологии работы службы обслуживания номерного фонда. Умеет организовать работу службы обслуживания номерного фонда. Владеет навыками разработки технологической карты уборки гостиничного номера.	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Имеет представление о существовании технологий работы СОНФ. Не знает последовательности уборки номеров. Не умеет разработать технологическую карту по уборке гостиничного номера.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Знает содержание и формы работы СОНФ. Перечисляет основные технологии работы службы номерного фонда. Имеет представление о стандартах уборки номерного фонда</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает содержание и формы работы СОНФ. Знает последовательность разработки технологической карты для различных видов уборки номерного фонда. Знает виды уборочных работ номерного фонда гостиницы (статус номера)</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания технологий работы СОНФ. Умеет разработать технологическую карту уборки номера в соответствии с заданным статусом и категорией номера. Владеет навыками оценки качества уборки номера.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

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

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Введение в технологии и системы качества гостиничных услуг Входное тестирование	Контролируются остаточные знания по основам гостеприимного сервиса и сервисной деятельности
ПК.5.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	Технологии и содержание работы службы приема и размещения Защищаемое контрольное мероприятие	Знание правил приема и обслуживания гостей в контактной зоне
ПК.7.2 Эффективно управляет ресурсами подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса	Технологии и содержание работы службы обслуживания номерного фонда Защищаемое контрольное мероприятие	Умение разрабатывать технологические карты уборки гостиничного номера
ПК.5.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг ПК.7.2 Эффективно управляет ресурсами подразделений предприятий сферы гостеприимства и сервиса	Технологии и содержание работы дополнительных и вспомогательных служб гостиницы Итоговое контрольное мероприятие	знание технологий работы основных служб гостиничного предприятия

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение в технологии и системы качества гостиничных услуг

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопросам, в тесте 20 вопросов. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл	20
Минимальный проходной балл - 10	10

Технологии и содержание работы службы приема и размещения

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
25-30 баллов - студент подготовил выступление с докладом, доклад во вопросу семинара сопровождается презентацией (либо в другой наглядной форме: ролевая игра, инсценировка и др.), ответил на вопросы аудитории по теме доклада, принимал участие в обсуждении не менее 2-х вопросов; 15-24 баллов - студент подготовил выступление без презентации, принимал участие в обсуждении не менее 4-х вопросов; 5-30 баллов - студент не подготовил выступления с докладом, но принимал участие в обсуждении всех вопросов семинара, дополнял докладчиков по всем вопросам семинара; 0-4 балла – студент присутствовал на занятии, слушал и конспектировал доклады выступающих, но не принимал участие в обсуждении вопросов.	30
Минимальный проходной балл - 13	13

Технологии и содержание работы службы обслуживания номерного фонда

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Карта разработана в соответствии с заданными параметрами (категория и статус номера): разработана схема оборудования номера в соответствии с заданием. Студент ориентируется в этапах уборочных работ и отвечает на вопросы по содержанию технологии уборки.	40
технологическая карта разработана. В карте допущены 1 существенная (несоответствие статусу или категории номера) и 3 несущественных (в последовательности уборки) ошибки	17

Технологии и содержание работы дополнительных и вспомогательных служб гостиницы

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: 13

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопросам. в тесте 30 вопросов, каждый правильный ответ оценивается в 1 балл	30
Минимальный проходной балл - 13	13

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

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

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.7.1 Организует работу по оказанию услуг и оценивает их качество с учетом запросов потребителей и в соответствии с действующими стандартами и другой нормативной документацией	Методы оценки качества гостиничных услуг Защищаемое контрольное мероприятие	Знание основных теоретических положений управления качеством
ПК.7.1 Организует работу по оказанию услуг и оценивает их качество с учетом запросов потребителей и в соответствии с действующими стандартами и другой нормативной документацией	Система менеджмента качества в гостиничном предприятии Письменное контрольное мероприятие	Знание "Порядка классификации гостиниц" и умение оценить гостиницу на категорию
ПК.7.1 Организует работу по оказанию услуг и оценивает их качество с учетом запросов потребителей и в соответствии с действующими стандартами и другой нормативной документацией	Итоговый контроль Итоговое контрольное мероприятие	Знание теоретических основ управления качеством в гостиничном предприятии; умение определить основные цели, задачи и функции управления качеством в гостинице.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Методы оценки качества гостиничных услуг

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**
 Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
 Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**
 Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
25-30 баллов - студент подготовил выступление с докладом, доклад во вопросу семинара сопровождается презентацией (либо в другой наглядной форме: ролевая игра, инсценировка и др.), ответил на вопросы аудитории по теме доклада, принимал участие в обсуждении не менее 2-х вопросов; 15-24 баллов - студент подготовил выступление без презентации, принимал участие в обсуждении не менее 4-х вопросов; 5-30 баллов - студент не подготовил выступления с докладом, но принимал участие в обсуждении всех вопросов семинара, дополнял докладчиков по всем вопросам семинара; 0-4 балла – студент присутствовал на занятии, слушал и конспектировал доклады выступающих, но не принимал участие в обсуждении вопросов.	30
Минимальный проходной бал - 13	13

Система менеджмента качества в гостиничном предприятии

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**
 Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
 Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**
 Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
В рамках изучения дисциплины предусмотрены практические занятия в гостиницах г. Перми. Во время посещения гостиничных предприятий студенты отвечают на следующие вопросы: а) Оборудование холла гостиницы. б) Оборудование стойки администраторов) Правильность оборудования рабочего места администратора) Соответствие оснащения номеров системе классификации д) Качество уборки номеров е) Элементы декоративного оформления гостиничных помещений ж) Общее впечатление (атмосфера) о гостинице з) Рекомендации по улучшению организации обслуживания гостей. Данные вопросы обсуждаются на аудиторных занятиях после посещения гостиничных предприятий. По итогам осмотра гостиничных предприятий г. Перми предусмотрено написание самостоятельной практической работы: Содержание задания: Описать деятельность гостиницы «Х» на соответствие категории 3* (4*) Форма выполнения: в письменном виде Требования к выполнению: Работа должна быть выполнена в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" Критерии оценки: 21-30 баллов - студент присутствовал на занятиях в гостиницах, самостоятельно ответил на все вопросы, подготовил оценочный лист соответствия гостиницы и гостиничных номеров заявленной категории (ошибок не более 1-2), внес рекомендации по повышению качества услуг в гостиницах; 11-20 баллов студент	30

присутствовал не на всех занятиях в гостиницах города, подготовил оценочный лист (ошибок не более 5-7), ответил не на все вопросы задания (не менее 3-х); 1-10 баллов студент отсутствовал на занятиях в гостиницах города, приступил к выполнению задания, ответил на 2-3 вопроса.максимально возможный балл - 30	
Минимальный проходной балл - 13	13

Итоговый контроль

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопросам, в тесте 40 вопросов. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл	40
Минимальный проходной балл - 17	17