

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

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

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**  
**Волк Елена Николаевна**  
**Зырянов Александр Иванович**

Рабочая программа дисциплины

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ ГОСТЕПРИИМСТВА И  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Код УМК 92754

Утверждено  
Протокол №11  
от «23» июня 2021 г.

Пермь, 2021

## **1. Наименование дисциплины**

Стандартизация и контроль качества услуг гостеприимства и общественного питания

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

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

Направление: **43.03.03** Гостиничное дело  
направленность Гостиничная деятельность

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Стандартизация и контроль качества услуг гостеприимства и общественного питания** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

#### **43.03.03** Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

**ПК.6** Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

##### **Индикаторы**

**ПК.6.5** Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам

**ПК.6.6** Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания

**ПК.7** Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения

##### **Индикаторы**

**ПК.7.1** Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

**ПК.7.2** Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса

**ПК.7.3** Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	7
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (7 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Раздел 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.**

#### **Тема 1. Значение стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности.**

Федеральный закон «О техническом регулировании» Основные понятия, используемые для целей закона. Стандартизация в системе технического регулирования. Технические регламенты. Цели и принципы подтверждения соответствия. Федеральный закон «О стандартизации» Основные понятия, используемые для целей закона. Порядок разработки и утверждения стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.

#### **Тема 2. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ.**

Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Стандартизация в сфере туристско- экскурсионного обслуживания. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

#### **Тема 3. Система стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности.**

Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Стандартизация в сфере туристско- экскурсионного обслуживания. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

#### **Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь.**

Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме и гостеприимстве. Правовые основы сертификации. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Аккредитация органов по сертификации.

#### **Тема 5. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.**

Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.

### **Раздел 2. Национальная система стандартизации.**

#### **Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.**

Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам деятельности. Квалификационные характеристики.

#### **Тема 7. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.**

Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания.

#### **Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.**

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

**Тема 9. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.**

Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

**Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.**

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

## **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. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/30214>
2. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

### Дополнительная:

1. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме: Учеб. пособие по спец. 230500 "Социально-культур. сервис и туризм"/Г. М. Дехтярь.-М.:Финансы и статистика,2003, ISBN 5-279-02529-1.-256.
2. Организация гостиничного дела:учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 101100"Гостиничное дело"/Н. С. Родионова [и др.]-Санкт-Петербург:Троицкий мост,2014, ISBN 978-5-4377-0016-7.-352.

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://www.iso.ch> Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
2. <http://www.gost.ru> Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
3. <http://www.russiatourism.ru> Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
5. <http://www.edelink.ru/> один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
6. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/> сайт современных технологий гостиничного бизнеса.  
<http://www.prohotel.ru/> всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.
2. <http://www.gost.ru> Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
3. <http://www.russiatourism.ru> Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
4. <http://www.all-hotels.ru/> все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
2. <http://www.gost.ru> Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ

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

Образовательный процесс по дисциплине **Стандартизация и контроль качества услуг гостеприимства и общественного питания** 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».

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

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 и промежуточной аттестации 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  
Стандартизация и контроль качества услуг гостеприимства и общественного питания**

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

**ПК.7**

**Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ПК.7.1</b> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Знает основы и порядок проведения сертификационных работ в туристской индустрии и гостиницах</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Студент не способен продемонстрировать знания основ и порядка стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии и гостиницах.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Студент удовлетворительно демонстрирует знания основ и порядка стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии и гостиницах.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Студент уверенно демонстрирует знания основ и порядка стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии и гостиницах.</p> <p align="center"><b>Отлично</b> Студент четко, с уверенностью демонстрирует знания основ и порядка стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии и гостиницах. Способен поддерживать дискуссию по вопросам семинара.</p>
<p><b>ПК.7.3</b> Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</p>	<p>Способен найти, проанализировать и представить информацию по стандартизации и подтверждению классификации на предприятиях гостиничного бизнеса в РФ</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Не способен найти и проанализировать информацию в тематике по стандартизации в РФ, результат анализа не представлен</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Способен найти, но испытывает затруднения в анализе найденной информации в тематике по стандартизации в РФ, результат анализа представлен, но в тексте присутствуют погрешности в понимании правильности раскрытия темы и представления результата.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Способен найти, проанализировать</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>информацию в тематике по стандартизации в РФ, результат анализа представлен, но присутствуют погрешности в оформлении и структуре работы.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Способен найти, проанализировать информацию в тематике по стандартизации в РФ, результат анализа представлен. Результат полностью соответствует предъявляемым требованиям по структуре и содержанию.</p>
<p><b>ПК.7.2</b> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса</p>	<p>Способен правильно поставить цель и сформулировать задачи работы по подтверждению соответствия гостиницы системе классификации</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает зоны ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Не умеет распределить задачи между исполнителями. Затрудняется в определении планов работы по проведению сертификации услуг размещения</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Имеет представление о зонах ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Затрудняется в распределении задач между исполнителями. Умеет спланировать работу по проведению сертификации услуг размещения, при этом допускает 1-2 существенные ошибки</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает зоны ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, но допускает 1-2 несущественные ошибки. Умеет распределить задачи между исполнителями, при этом допускает несущественные ошибки. Умеет спланировать работу по проведению сертификации услуг размещения</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает зоны ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Умеет распределить задачи между исполнителями. Умеет правильно спланировать работу по</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<b>Отлично</b> проведению сертификации услуг размещения

## ПК.6

**Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<b>ПК.6.6</b> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	Способен использовать способы и методы контроля и оценки в ходе подтверждения соответствия по системе классификации гостиниц и других средств размещения	<p><b>Неудовлетворител</b> Студент не знает способов и методов контроля и оценки гостиниц и других средств размещения. Отчет по заданию отсутствует или представлен с существенными ошибками.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Студен знает способы и методы контроля и оценки гостиниц и других средств размещения, но не способен использовать свои знания при выполнении практического задания. Отчет представлен, но содержание отчета не соответствует плану. В отчете имеются значительные ошибки в представлении результатов.</p> <p><b>Хорошо</b> Студент знает способы и методы контроля и оценки гостиниц и других средств размещения, способен использовать свои знания при выполнении практического задания, отчет представлен. В отчете имеются незначительные ошибки в оформлении и представлении результатов.</p> <p><b>Отлично</b> Студент знает способы и методы контроля и оценки гостиниц и других средств размещения, способен уверенно применять свои знания, отчет представлен. Отчет полностью соответствует плану и предъявляемым требованиям.</p>
<b>ПК.6.5</b> Осуществляет коммуникации с	Способен применять методы оценки качества гостиничных услуг, выявлять уровень	<b>Неудовлетворител</b> Имеет представление о методах оценки уровня качества гостиничных услуг, но

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам</p>	<p>качества в гостинице, а также причины неудовлетворительного уровня качество.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> затрудняется перечислить конкретные методы. Умеет произвести оценку уровня качества (в том числе и взаимодействуя с потребителями), при этом допускает 3-4 существенных ошибки; Владеет слабыми навыками выявления причин недостатков в уровне качества гостиничных услуг.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Имеет представление о методах оценки уровня качества гостиничных услуг (перечисляет не менее трех). Умеет произвести оценку уровня качества (в том числе и взаимодействуя с потребителями), при этом допускает 1-2 существенных ошибки; владеет навыками выявления причин недостатков в уровне качества гостиничных услуг.</p> <p><b>Хорошо</b> Знает методы оценки уровня качества гостиничных услуг (перечисляет и подробно описывает не менее трех). Умеет произвести оценку уровня качества (в том числе и взаимодействуя с потребителями), при этом допуская 1-2 незначительных ошибки; выявлять причины недостатков в уровне качества гостиничных услуг. Владеет навыками обработки и интерпретации результатов обследования уровня качества гостиничных услуг.</p> <p><b>Отлично</b> Знает методы оценки уровня качества гостиничных услуг (перечисляет и подробно описывает не менее пяти). Умеет произвести оценку уровня качества (в том числе и взаимодействуя с потребителями); выявлять причины недостатков в уровне качества гостиничных услуг. Владеет навыками обработки и интерпретации результатов обследования уровня качества гостиничных услуг.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

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

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ПК.7.1</b> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь. <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Проверка теоретических знаний о стандартизации в сфере услуг.
<b>ПК.7.3</b> Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта <b>ПК.7.1</b> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта. <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Способность изучать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса.

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<p><b>ПК.6.6</b> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p> <p><b>ПК.7.1</b> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.</p> <p><b>Защищаемое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Знание способов и форм оценки качества гостиничных услуг и способность демонстрации результатов практического задания в форме отчета.</p>
<p><b>ПК.6.5</b> Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам</p> <p><b>ПК.7.2</b> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса</p> <p><b>ПК.7.1</b> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.</p> <p><b>Итоговое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Понимание системы классификации гостиниц и других средств размещения, а также знание иных способов контроля исполнителей и способов оценки качества услуг</p>

### **Спецификация мероприятий текущего контроля**

#### **Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь.**

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

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

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

Проходной балл: **15**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Проверка теоретических знаний о стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания и направлениях развития стандартизации в сфере услуг. Для подготовки к семинару студентам предоставляется список вопросов по теме. Студент должен продемонстрировать (при ответе на вопрос) свои знания. Ответ на вопрос оценивается соответствующим количеством баллов (шкала баллов от 1 до 15). 1. Подготовка студента к семинару (понимание, знания и пр.) (шкала от 1 до 7). 2. Непосредственно ответ (выступление) (эффективность, результативность, использование примеров, правильность изложения мыслей) (шкала от 1 до 8).	15
Знает не менее 20-ти основных терминов и понятий по теме. Умеет использовать свои знания на практических занятиях.	15

### **Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.**

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

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

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

Проходной балл: **10**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Умение определить структуру национальной системы стандартизации гостиничного сервиса и охарактеризовать формы качественного обслуживания в выбранной тематике реферата. Способность делать качественную защиту выполненного задания, при помощи написанного реферата и доклада по выбранной тематике. Работа и защита оцениваются соответствующим количеством баллов (шкала баллов от 1 до 20). 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации) (шкала от 1 до 10). 2. Подготовка реферата (правильность оформления, структура, сложность, профессионализм) (шкала от 1 до 5). 3. Непосредственно защита результатов (доклад) проделанной работы (эффективность, результативность) (шкала от 1 до 5).	20

### **Тема 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.**

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

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

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

Проходной балл: **15**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Занятие проводится на базе одной из пермских гостиниц. Студент составляет отчет о выездном занятии по следующему плану. 1. Расположение гостиницы. 2. История создания. 3. Характеристика гостиничной сети, к которой принадлежит данная гостиница. 4. Операционные стандарты гостиницы. 5. Технические стандарты гостиницы. 6. Стандарты внешнего	30

<p>вида и поведения сотрудников. 7. Оценка эффективности стандартов, применяемых в гостинице.</p> <p>Работа и защита отчета оцениваются соответствующим количеством баллов (шкала баллов от 1 до 30). 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации) (шкала от 1 до 10). 2. Подготовка отчета (правильность оформления, структура, сложность) (шкала от 1 до 10). 3. Непосредственно защита (при помощи демонстрации) проделанной работы (эффективность, результативность) (шкала от 1 до 10).</p>	
---	--

**Тема 10. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.**

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

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

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

Проходной балл: **10**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Тестирование по вопросам (40 вопросов). Каждый правильный ответ оценивается в 0.5 балл	20