

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма

**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 №6
от «21» марта 2023 г.

Пермь, 2023

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 подготовки: **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)

ОПК.6 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Индикаторы

ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами

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

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

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**

ОПК.6

Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами</p>	<p>Выполняет работу в службах гостиничного предприятия в соответствии с действующими стандартами</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не знает стандартов в гостиничной индустрии и документационного обеспечения процессов в гостиничной деятельности. Не умеет организовать процессы обслуживания в гостинице на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами. Не владеет навыками документального оформления стандартов в гостиничном предприятии</p> <p align="center">Удовлетворительн Имеет представление о стандартах в гостиничной индустрии и документационном обеспечении процессов в гостиничной деятельности. Владеет навыками документального оформления стандартов в гостиничном предприятии (при этом допускает более 2-х существенные ошибки).</p> <p align="center">Хорошо Демонстрирует знания стандартов в гостиничной индустрии и документационного обеспечения процессов в гостиничной деятельности. Умеет организовать процессы обслуживания в гостинице на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами. Владеет навыками документального оформления стандартов в гостиничном предприятии (при этом допускает 1-2 несущественные ошибки).</p> <p align="center">Отлично Уверенно демонстрирует знания стандартов в гостиничной индустрии и</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>документационного обеспечения процессов в гостиничной деятельности. Умеет организовать процессы обслуживания в гостинице на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами. Владеет навыками документального оформления стандартов в гостиничном предприятии.</p>

ПК.7

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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.7.1 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 style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Студент не способен продемонстрировать знания основ и порядка стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии и гостиницах.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Студент удовлетворительно демонстрирует знания основ и порядка стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии и гостиницах.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Студент уверенно демонстрирует знания основ и порядка стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии и гостиницах.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>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>ПК.7.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и</p>	<p>Способен найти, проанализировать и представить информацию по стандартизации и подтверждению классификации на предприятиях гостиничного бизнеса в РФ</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не способен найти и проанализировать информацию в тематике по стандартизации в РФ, результат анализа не представлен</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Способен найти, но испытывает затруднения в анализе найденной информации в тематике</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта		<p align="center">Удовлетворительн</p> <p>по стандартизации в РФ, результат анализа представлен, но в тексте присутствуют погрешности в понимании правильности раскрытия темы и представления результата.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Способен найти, проанализировать информацию в тематике по стандартизации в РФ, результат анализа представлен, но присутствуют погрешности в оформлении и структуре работы.</p> <p align="center">Отлично</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>ПК.7.2 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 align="center">Неудовлетворител</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 align="center">Удовлетворительн</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 align="center">Хорошо</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>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</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 проведению сертификации услуг размещения</p>

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
<p>ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p>	<p>Способен использовать способы и методы контроля и оценки в ходе подтверждения соответствия по системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>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 style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>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 style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>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 style="text-align: center;">Отлично</p> <p>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>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>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</p>	<p>Способен применять методы оценки качества гостиничных услуг, выявлять уровень качества в гостинице, а также причины неудовлетворительного уровня качество.</p>	<p>Неудовлетворительн Имеет представление о методах оценки уровня качества гостиничных услуг, но 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>Удовлетворительн 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>Хорошо 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>Отлично 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
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами ПК.7.1 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. Защищаемое контрольное мероприятие	Проверка теоретических знаний о стандартизации в сфере услуг.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.7.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</p> <p>ПК.7.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.</p> <p>Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Способность изучать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса.</p>
<p>ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p> <p>ПК.7.1 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>Защищаемое контрольное мероприятие</p>	<p>Знание способов и форм оценки качества гостиничных услуг и способность демонстрации результатов практического задания в форме отчета.</p>

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>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</p> <p>ПК.7.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса</p> <p>ПК.7.1 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>Итоговое контрольное мероприятие</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**

Показатели оценивания	Баллы
<p>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 оцениваются 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).</p>	15
<p>Знает не менее 20-ти основных терминов и понятий по теме. Умеет использовать свои</p>	15

знания на практических занятиях.	
----------------------------------	--

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**

Показатели оценивания	Баллы
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**

Показатели оценивания	Баллы
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 вида и поведения сотрудников. 7. Оценка эффективности стандартов, применяемых в гостинице. 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).	30

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**

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