



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы туризма
и гостеприимства
Протокол №6 от 30.10.2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.0.4 «СТАНДАРТЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА
И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»***

основной образовательной программы высшего образования – программы
магистратуры

по направлению подготовки: 43.04.03 «Гостиничное дело»

направленность (профиль): *Инновационные технологии управления гостиничным
бизнесом*

Квалификация: *магистр*

Год начала подготовки: 2024

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Ст. преподаватель Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>Хохлов И.Ю.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>к.э.н. Коновалова Е.Е.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» относится к дисциплинам обязательной части программы подготовки магистров по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с разработкой стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг в сфере гостеприимства на основе использования современных систем, методов и средств стандартизации бизнес-процессов и менеджмента качества, а также законодательной и нормативной базы в данной области. Особое внимание уделяется углубленному изучению роли стандартизации в обеспечении безопасности и качества гостиничного продукта. Дисциплина базируется на знании основ гостиничного дела уровня бакалавриата.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3.2. Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3.3. Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Содержание дисциплины охватывает круг общетеоретических вопросов в области управления бизнес-процессами и управления качеством, которые представляют собой основы стандартизации в индустрии гостеприимства.

Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения и овладения методическими подходами разработки стандартов гостеприимства с целью обеспечения высокого качества предоставляемых услуг и повышения уровня конкурентоспособности гостиничного предприятия; применением законодательной базы при разработке стандартов.

Данный курс позволит освоить студентам основные методы и технологии понимания стандартов, их разработки, внедрения и контроля за применением, что в конечном результате будет способствовать повышению профессиональных навыков руководителя.

На очной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 1 семестре. Общее количество часов -108. Занятия лекционного типа (академические и проблемные лекции) – 12 часов, занятия семинарского типа – 24 часа, самостоятельная работа обучающегося – 68 часов, 2 часа консультаций, 2 часа промежуточная аттестация в форме зачета. Программой предусмотрен текущий контроль.

На заочной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 и 2 курсах во 2 и 3 семестрах. Общее количество часов - 108. На 1 курсе во 2 семестре: занятия лекционного типа – 2 часа (установочная лекция), консультации – 2 часа, самостоятельная работа – 32 часа (1 зачетная единица). На 2 курсе в 3 семестре: занятия лекционного типа 6 часов, занятия семинарского типа – 6 часов, промежуточная аттестация в форме зачета в



3 семестре - 2 часа, консультации 2 часа, самостоятельная работа – 56 часов (2 зачетные единицы).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме проекта, промежуточный контроль в форме зачёта.

Основные положения дисциплины Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» могут быть использованы при изучении дисциплин: «Проектная деятельность», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий индустрии туризма и гостеприимства», «Сервис-дизайн в сфере гостеприимства», прохождении производственной практики и государственной итоговой аттестации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ОПК-3.	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2	ОПК-3.1	Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
3	ОПК-3.2.	Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
4	ОПК-3.3.	Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.0.4 «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» относится к дисциплинам обязательной части ОПОП.

Изучение данной дисциплины базируется на знании основ гостиничного дела уровня бакалаврской программы.

Основные положения дисциплины «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» должны быть использованы при изучении дисциплин: «Проектная деятельность», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий туризма и гостеприимства», «Организация и управление сервисной средой в сфере гостеприимства», прохождении производственной практики и государственной итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся



Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	40	40	-	-	-
	в том числе:					
1.1	Занятия лекционного типа	12	12	-	-	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	24	24	-	-	-
	Практическая подготовка	12	12	-	-	-
	Семинары	6	6	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	6	6	-	-	-
1.3	Консультации	2	2	-	-	-
1.4.	Форма промежуточной аттестации (зачет)	2	2	-	-	-
2	Самостоятельная работа обучающихся	68	68	-	-	-
3	Общая трудоемкость час	108	108	-	-	-
	з.е.	3	3	-	-	-

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	20		4	16	-
	в том числе:					
1.1	Занятия лекционного типа	8		2	6	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6		-	-	-
	Практическая подготовка	-		-	-	-
	Семинары	4		-	4	-
	Лабораторные работы	-		-	-	-
	Практические занятия	2		-	2	-
1.3	Консультации	4		2	2	-
1.4.	Форма промежуточной аттестации (зачет)	2	-	-	2	-
2	Самостоятельная работа обучающихся	88	-	32	56	-
3	Общая трудоемкость час	108	-	36	72	-
	з.е.	3		1	2	-



5.1. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий обучения:

Для очной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академ. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академ. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академ. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академ. часов	Форма проведения		
1. Введение в стандарты гостеприимства	1.1. Стандарты Гостеприимства. Международные. Национальные. Корпоративные	0,5	Академическая лекция с элементами презентации	-		1	Опрос устный и/или письменный					5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря



	1.2. Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	0,5	Академическая лекция с элементами презентации		работа в малых группах	1	Опрос устный и/или письменный					2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
2. Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Принципы стандартизации бизнес-процессов	2.1. Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	0,5	Лекция-дискуссия	2	Конференция	-						2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	2.2. Принципы разработки и совершенствования корпоративных стандартов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	0,5	Лекция с презентацией	-		-						2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



3. Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия	3.1. Стандарты гостеприимства для всех служб гостиниц и иных средств размещения	1	Академическая лекция с элементами презентации			1	устный опрос					2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	3.2. Стандарты безопасности	1	Академическая лекция с элементами презентации	2	case-study; работа в малых группах							2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
4. Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия	4.1. Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом	1	Лекция-дискуссия	1	работа в малых группах							2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.2. Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения	1	Лекция-дискуссия	-	Case-study	0,5	устный опрос					2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.3. Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства	1	Лекция-дискуссия	-	экспертная форма; мозговой штурм	0,5	устный опрос					5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



	4.4. Основные стандартные операционные процедуры службы питания	1	Лекция-дискуссия	1	работа в малых группах	1	устный опрос					5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.5. Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами	1	Лекция-дискуссия			1	устный опрос			1	Групповая	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.6. Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	3	Лекция-дискуссия		Контрольная точка 4. Разработка проекта					1	Групповая	2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа													



Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академ. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академ. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академ. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академ. часов	Форма проведения консультации		
2 семестр													
1. Введение стандартов гостеприимства	1.1. Стандарты гостеприимства Международные Национальные Корпоративные	0,5	Академическая лекция			-	устный и/или письменный опрос					11	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
	1.2. Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и	0,5	Лекция-дискуссия			-	Контрольная точка 1. Индивидуальное задание			1	Групповая	8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



	общественного питания													
2. Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Принципы стандартизации бизнес-процессов	2.1. Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	0,5	Лекция-дискуссия			-	конференция					8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами	
	2.2. Принципы разработки и совершенствования корпоративных стандартов и предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	0,5	Лекция дискуссия			-	Контрольная точка 2. Работа в малых группах			1	Групповая	8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами	
3 семестр														
3. Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия	3.1. Стандарты гостеприимства для всех служб гостиниц и иных средств размещения	0,5	Академическая лекция с элементами презентации			1	дискуссия					3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами	
	3.2. Стандарты безопасности	0,5	Академическая лекция с элементами презентации	1	Контрольная точка 3. Индивидуальное задание					1	Групповая	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами	



4. Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия	4.1. Основные стандартные операционные процедуры службы управления персоналом	0,5	Лекция-дискуссия							2		2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.2. Основные стандартные операционные процедуры службы приема и размещения	0,5	Лекция-дискуссия			1	дискуссия					5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.3. Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства	0,5	Лекция-дискуссия			1	устный опрос					7	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.4. Основные стандартные операционные процедуры службы питания	0,5	Лекция-дискуссия			1	устный опрос					11	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.5. Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами	1	Лекция-дискуссия									5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



	4.6. Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»	2	Лекция-дискуссия	1	Контрольная точка 4. Разработка проекта					1	Групповая	15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа													



5.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий, предусматривающее наличие практической подготовки

Для очной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
1. Введение в стандарты гостеприимства	1.1. Стандарты гостеприимства Международные Национальные Корпоративные												



	1.2. Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания											3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
2. Бизнес-процессы в гостинице. Принципы стандартизации бизнес-процессов	2.1. Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания											3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	2.2. Принципы разработки и совершенствования корпоративных стандартов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					4	Контрольная точка 2. Работа в малых группах Выездное занятие					3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
3. Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности	3.1. Стандарты гостеприимства для всех служб гостиниц и иных средств размещения.					2	Выездное занятие					3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



гостиничного предприятия	3.2. Стандарты безопасности					2	Контрольная точка 3. Индивидуальное задание Выездное занятие					3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
4. Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия	4.1. Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персонала											3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.2. Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения											3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	4.3. Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства												
	4.4. Основные стандартные операционные												



	процедуры службы питания													
	4.5. Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами													
	4.6. Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					4	Выездное занятие					3	Работа с литературой и Интернет-ресурсами	
Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа														



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. (очная форма обучения/заочная форма обучения)	Учебно-методическое обеспечение
1	Стандарты гостеприимства Международные Национальные Корпоративные (5/8)	Основная литература 1. Никольская, Е. Ю., Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2024. — 343 с. — ISBN 978-5-406-10939-7. — URL: https://book.ru/book/950692 (дата обращения: 03.04.2024). — Текст : электронный.
2	Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания(5/8)	2. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=372104
3	Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания(5/8)	3. Кошелева, А. И., Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2024. — 222 с. — ISBN 978-5-406-12787-2. — URL: https://book.ru/book/952441 (дата обращения: 03.04.2024). — Текст : электронный.
4	Принципы разработки и совершенствования корпоративных стандартов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания (5/8)	4. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. - 320 с.Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=438190
5	Стандарты гостеприимства для всех служб гостиниц и иных средств размещения (5/6)	Дополнительная литература 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=225402
6	Стандарты безопасности (5/5)	2. Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. Н. Персикова. – М.: Логос, 2020. – 224 с Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=367443
7	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персонала (5/5)	3. Современные формы обслуживания в
8	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения (5/5)	



9	Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства (5/7)	ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2024. - 528 с.Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=437440
10	Основные стандартные операционные процедуры службы питания (5/8)	4. Деловая переписка : учеб.-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2024. — 136 с.Режим доступа:
11	Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами (5/5)	5. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2023 . - 295 с.: 60x90 1/16. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=443688
12	Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» (5/15)	6. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2127015 (дата обращения: 03.04.2024). – Режим доступа: по подписке. 7. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-747-5, 1000 экз. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=189510

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания						
1	ОПК -3.1.	Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальным и международн	Введение в стандарты гостеприимств а Бизнес-процессы в гостинице. Принципы	системы менеджмента качества в соответствии с национальным и международны ми	разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международным	навыками разработки системы менеджмента качества в соответствии с национальными и



		ыми стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	стандартизации и бизнес-процессов. Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия. Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия	стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	и стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	международным и стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
2	ОПК-3.2	Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия. Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия	системы менеджмента качества в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	внедрять системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	навыками внедрения системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	ОПК-3.3	Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия. Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия	соответствующие нормативно-правовые акты, профессиональные стандарты, а также мнения потребителей и других заинтересованных сторон о качестве оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	навыками контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по	Показатель	Критерий	Этап освоения
-----------------------	------------	----------	---------------



дисциплине	оценивания	оценивания	компетенции
<p>Знать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Уметь разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть навыками разработки системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Выполнение индивидуального задания</p>	<p>Студент продемонстрировал знание системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Студент демонстрирует умение разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками разработки системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Закрепление способности разработки системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Знать системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Уметь внедрять системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть навыками внедрения системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Выполнение индивидуального задания. Работа в малых группах</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основных методов и систем менеджмента качества в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Демонстрирует умение внедрять системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками внедрения системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Закрепление способности внедрения системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Знать соответствующие</p>	<p>Разработка проекта</p>	<p>Студент</p>	<p>Закрепление</p>



<p>нормативно-правовые акты, профессиональные стандарты, а также мнения потребителей и других заинтересованы сторон о качестве оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Уметь контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p> <p>Владеть навыками контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p>		<p>продемонстрировал знание соответствующих нормативно-правовые актов, профессиональных стандартов, а также мнения потребителей и других заинтересованы сторон о качестве оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Демонстрирует умение контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками осуществления контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p>	<p>способности контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
--	--	---	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля



Средство оценивания – мозговой штурм в малых группах

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при мозговом штурме в малых группах

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в мозгового штурма;– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации;– подготовленные в ходе мозгового штурма документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение мозгового штурма от других решений
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были выполнены все необходимые расчеты;- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в мозговом штурме
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение мозгового штурма от других решений

Средство оценивания – презентация индивидуального задания

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации индивидуального задания

Критерии оценивания	баллы
Тема индивидуального задания раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи индивидуального задания, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, приведено не менее 4 аналоговых кейс-практик, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции индивидуального задания. Студент смог аргументировано ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«5», если 4-5 баллов
Тема индивидуального задания раскрыта частично, приведено не менее 3 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не	«4», если 3 балла



сформулирована авторская позиция по теме индивидуального задания, не сформулирована цель и задачи индивидуального задания, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции индивидуального задания. Студент смог аргументировано ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	
Тема индивидуального задания раскрыта частично, приведено не менее 2 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме индивидуального задания, не сформулирована цель и задачи индивидуального задания, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции индивидуального задания. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументировано ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	«3», если 2 балла
Тема индивидуального задания не раскрыта, не приведены кейсы-практики, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме индивидуального задания, не сформулирована цель и задачи индивидуального задания, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументировано ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«2», если менее 2 баллов

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно,	<ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании,



	<ul style="list-style-type: none">без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<ul style="list-style-type: none">изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает



«3»	<p>допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <ul style="list-style-type: none">– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы	<p>грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <ul style="list-style-type: none">– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Решение задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);



	<ul style="list-style-type: none">– были выполнены все необходимые расчеты;– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были выполнены все необходимые расчеты;- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;- не были подготовлены в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
-----------------------	---	---------------------------------------	---



Раздел 1	Индивидуальное задание Составить реестр и представить краткую аннотацию национальных стандартов гостеприимства. Указать нормативно-правовую базу для разработки стандартов по службами управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Провести анализ нормативно-правовой базы системы управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Оформить результаты анализа в табличной форме. Систематизировать полученные результаты анализа: в первом столбце указать службу гостиничного предприятия; во втором – перечень нормативно-законодательных актов, регулирующих качество услуг службы. Представить преподавателю до окончания семестра
Раздел 2	Работа в малых группах Описать основные бизнес-процессы (выездное занятие для очной формы обучения)	На основании цикла обслуживания гостя описать основные бизнес-процессы для конкретной гостиницы/предприятия общественного питания Гостиничное предприятие/ предприятие общественного питания выбирается самостоятельно. Оформить результаты анализа в табличной форме.
Раздел 3	Индивидуальное задание Проблемы исполнения стандартов гостеприимства или безопасности (выездное занятие для очной формы обучения)	Выявить актуальную проблему, связанную с исполнением стандартов гостеприимства/ стандартов безопасности. Работу оформить в виде кейса и вариантов его эффективного решения.
Раздел 4	Работа в малых группах Итоговый проект «Разработка стандартов (СОП) для конкретной службы гостиницы или иного средства размещения».	Содержание итогового проекта включает характеристику выбранной службы; описание ее функций; описание информационной и методической базы; методов, применяемых для разработки стандартов; стандарт работы службы с выделением стандартных операционных процедур и стандарт контроля качества услуг. Оформить результаты анализа в виде реферата и презентации. Представить преподавателю на 11-ой неделе учебного семестра

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Характеристика международных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
2. Характеристика национальных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
3. Понятие, сущность и назначение корпоративных стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
4. Составляющие корпоративного стандарта. Охарактеризуйте аспекты, которые регламентируют стандарты. цели и задачи, которые решают стандарты гостеприимства и управления качеством.



5. Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
6. Цели классификации гостиниц и иных средств размещения. Этапы классификации.
7. Шесть этапов оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения требованиям Порядка классификации.
8. Особенности построения организационной структуры в зависимости от категории гостиницы и номерного фонда.
9. Характеристика бизнес-процессов при обслуживании гостя и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
10. Технологии, этапы, принципы разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
11. Методы разработки и анализа процесса обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения (моментов истины). Метод потребительского сценария. Метод реинжиниринга. Метод фотографии рабочего дня.
12. Особенности разработки стандартов в зависимости от ожиданий потребителей (особенностей сегмента).
13. Технологии внедрения стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Ошибки, возникающие при разработке и внедрении стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
14. Факторы качества сервиса.
15. Характеристика СОП «Корпоративных правил гостиницы или иного средства размещения».
16. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Работа с жалобами, претензиями гостя».
17. Охарактеризуйте основные положения СОП для всех сотрудников отеля «Гостеприимство по отношению к гостям».
18. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Телефонный этикет».
19. Охарактеризуйте основные положения СОП «Внешний вид сотрудника отеля».
20. Охарактеризуйте основные положения СОП электронной переписки.
21. Охарактеризуйте основные положения СОП безопасности при обслуживании гостей.
22. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Поведение в конфликтной ситуации сотрудника отеля».
23. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Поведение сотрудников в случае обнаружения забытых вещей».
24. Охарактеризуйте основные положения СОП качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Поведение сотрудников в случае обнаружения материального ущерба гостями».
25. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Стандарт взаимодействия между службами».
26. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания в ресторане.
27. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания в ресторане «Обслуживание банкета».
28. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания в ресторане на завтраке по типу «Шведский стол».



29. Охарактеризуйте основные положения стандарта комплектации мини-бара.
30. Охарактеризуйте основные положения стандарта комплектации номера с учетом требований классификации к номерам.
31. Охарактеризуйте основные положения документов «Положение о персонале». «Справочник сотрудника»; «Памятка для сотрудников».
32. Охарактеризуйте основные положения операционного стандарта работы с персоналом.
33. Охарактеризуйте основные положения операционного стандарта по работе хозяйственной службы.
34. Охарактеризуйте основные положения операционного стандарта службы приема и размещения».
35. Охарактеризуйте основные положения операционных стандартов работы службы безопасности: охрана доступа; предотвращение краж и несанкционированного проникновения; безопасность VIP гостей.
36. Охарактеризуйте основные положения операционных стандартов работы службы безопасности: действия в случае пожара; террористической опасности; в случае обнаружения подозрительных лиц и подозрительных предметов.
37. Охарактеризуйте основные положения операционных стандартов контроля качества и исполнения стандартов в гостиницах и иных средствах размещения.
38. Методы и способы оценки качества услуг в гостиницах и иных средствах размещения.

Перечень заданий по компетенции ОПК-3

Тестовые задания закрытого типа

1	Наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности, должно быть предусмотрено в отелях следующих категорий:
1	4* и 5*
2	3*, 4* и 5*
3	2*, 3*, 4* и 5*
4	всех категорий
2	Что из перечисленного не относится к целям классификации гостиниц:
1	предоставление потребителям необходимой и достоверной информации
2	повышение конкурентоспособности гостиничных услуг
3	развитие внутреннего и въездного туризма
4	развитие выездного туризма
3	Разница между временем выезда потребителя из номера и временем заезда потребителя в номер не может составлять более:
1	2 часа
2	3 часа
3	4 часа
4	5 часов
4	Служба приема и размещения не обязана без дополнительной оплаты обеспечивать следующие виды услуг:
1	вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой
2	побудку к определенному времени
3	доставку еды и напитков номер
4	предоставление кипятка
5	Стандарты внешнего вида сотрудников гостиничного предприятия относятся к:



1	национальным стандартам
2	корпоративным стандартам
3	международным стандартам
4	всем перечисленным
6	Гарантированная бронь аннулируется при опоздании гостя более чем:
1	на 12 часов
2	на 24 часа
3	на 36 часов
4	на 48 часов
7	В соответствии с Положением о классификации гостиниц, номер «Люкс» это:
1	номер общей площадью не менее 35 кв. м., состоящий из 2 жилых комнат
2	номер общей площадью не менее 40 кв. м., состоящий из 2 и более комнат
3	однокомнатный комнатный номер общей площадью не менее 25 кв. м.
4	любой многокомнатный номер общей площадью не менее 30 кв. м.
8	Структура управления, в которой каждый исполнитель подчиняется руководителю-специалисту, имеющему право отдавать ему прямые распоряжения в пределах своей профессиональной компетенции, называется:
1	линейной
2	матричной
3	дивизионной
4	функциональной
9	Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей, в гостиницах с количеством номеров более 50, должна проводиться:
1	в гостиницах всех категорий
2	начиная с категории 1*
3	начиная с категории 2*
4	начиная с категории 3*
10	Какой из методов разработки стандартов базируется на визуальном представлении всего процесса производства и оказания услуг потребителю:
1	метод точек соприкосновения
2	метод потребительского сценария
3	метод диаграммного проектирования
4	метод фотографии рабочего дня
11	В отелях какой категории должны оказываться услуги швейцара:
1	только в отелях категории 5*
2	в отелях категории 4* и 5*
3	в отелях категории 3*, 4* и 5*
4	эта позиция не обязательна и зависит от финансовых возможностей средства размещения
12	Укажите, как следует вести себя сотруднику службы приема и размещения в случае обращения гостя с жалобой:
1	извиниться и молчать
2	не предпринимать никаких действий
3	пообещать, что виновные будут наказаны
4	внимательно выслушать жалобу и передать ее руководству Службы для принятия соответствующих мер
13	Организация завтраков должна быть предусмотрена в гостиницах:



1	всех категорий
2	начиная с 1*
3	начиная с 2*
4	начиная с 3*
14	В соответствии с Положением о классификации гостиниц, минимальная площадь однокомнатного двухместного номера первой категории в гостинице 3* должна составлять не менее:
1	10 кв. м.
2	12 кв. м.
3	15 кв. м.
4	20 кв. м.
15	Должны ли сотрудники службы приема и размещения предоставлять «Книгу отзывов и предложений» гостям, если те хотят написать жалобу:
1	сотрудники обязаны предоставить данную книгу по первому требованию
2	такой документ предоставляется только для надзорных органов
3	решение о предоставлении принимает директор гостиницы
4	наличие такого документа не является обязательным

Тестовые задания открытого типа

1. Стандарт – это Запишите ответ.

2. Гостиница – это Запишите ответ.

3. Стандарты обслуживания – это Запишите ответ.

4. Можно ли стандартизировать на 100% стандарты, связанные с человеческим фактором? Запишите ответ.

5. Стандарты обслуживания делятся на.....? Запишите ответ.

6. Должны ли гости точно знать, чего ждать от посещения отеля? Запишите ответ.

7. Какой нормативно-правовой документ устанавливает порядок классификации гостиниц в Российской Федерации? Запишите ответ.

8. Какой нормативно-правовой документ регулирует предоставление гостиничных услуг в Российской Федерации? Запишите ответ.

9. Допускается ли предоставление гостиничных услуг без наличия свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории? Запишите ответ.



10. Вправе ли Отель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час?

Запишите ответ.

11. Вправе ли отель установить почасовую систему оплаты? Запишите ответ.

12. Какие виды бронирования применяются в гостиницах? Запишите ответ.

13. Является ли классификация гостиниц на территории Российской Федерации обязательной? Запишите ответ.

14. Апарта-отель – это Запишите ответ.

15. Подлежат ли классификации кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги? Запишите ответ.

16. К номерам высшей категории относятся.....? Запишите ответ.

17. Номер площадью не менее 75м^2 , состоящий из трёх и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с двуспальной кроватью (200x200 см) и дополнительным гостевым туалетом – это Запишите ответ.

18. Срок действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории составляет..... Запишите ответ.

19. Завтрак , включающий как минимум хлеб, масло, джем и /или варенье и горячий напиток называют..... Запишите ответ.

20. В гостиницах каких категорий предусматривается круглосуточное предоставление услуг питания? Запишите ответ.

21. Вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля) – это Запишите ответ.



22. Допускается ли наличие номеров пятой категории в гостинице категории три звезды?
Запишите ответ.

23. Допускается ли наличие номеров третьей категории в гостинице категории две звезды?
Запишите ответ.

24. Предусматривается ли наличие освещаемой либо светящейся вывески с названием
гостиницы для гостиниц категории две звезды? Запишите ответ.

25. В номерах каких категорий предусматривается наличие кухонного оборудования
(варочная панель или микроволновая печь, раковина для мытья посуды, вытяжка (при
наличии варочной панели) Запишите ответ.

26. Бизнес-процессы гостиничного предприятия делятся на Запишите ответ.

27. Метод, используемый при разработке стандартов, когда потребителей просят дать
оценку процессу обслуживания и высказать рекомендации по его совершенствованию
называется Запишите ответ.

28. Наиболее распространенным типом организационной структуры гостиничного
предприятия является..... Запишите ответ.

29. По правилам телефонного этикета ответить на входящий звонок следует не позднее
..... Запишите ответ.

30. Является ли обязательным наличие униформы для персонала в гостиницах категории
одна звезда? Запишите ответ.

31. Перечень, состоящий из пунктов, которые нужно выполнить либо проверить
называется Запишите ответ.

32. Является ли обязательным наличие ковров либо ковровых покрытий в номерах
высшей категории? Запишите ответ.

33. Обязательно ли наличие высшего профессионального образования для руководителей
высшего звена управления гостиницы?



Запишите ответ.

34. Программа «Тайный гость» – это Запишите ответ.

35. В соответствии со стандартами поведения, допускается ли ответить отказом, если гость обращается с просьбой, которая заведомо кажется невыполнимой?

36. Какие языки относятся к иностранным языкам международного общения (кроме русского и английского)? Запишите ответ.

37. В отелях каких категорий должно быть предусмотрено наличие письменных стандартов для персонала? Запишите ответ.

38. Что относится к целям классификации гостиниц? Запишите ответ.

39. Сколько может составлять разница между временем выезда потребителя из номера и временем заезда потребителя в номер? Запишите ответ.

40. Должна ли Служба приема и размещения отеля без дополнительной оплаты обеспечивать доставку еды и напитков номер? Запишите ответ.

41. Дайте характеристику номера «Люкс» в соответствии с Положением о классификации гостиниц. Запишите ответ.

42. Относятся ли стандарты внешнего вида сотрудников гостиничного предприятия к международным стандартам? Запишите ответ.

43. Как называется структура управления, в которой каждый исполнитель подчиняется руководителю-специалисту, имеющему право отдавать ему прямые распоряжения в пределах своей профессиональной компетенции? Запишите ответ.

44. Должна ли проводиться ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей, в гостиницах категории 1*с количеством номеров более 50? Запишите ответ.

45. Какой из методов разработки стандартов базируется на визуальном представлении всего процесса производства и оказания услуг потребителю? Запишите ответ.



46. Должны ли оказываться услуги швейцара в гостиницах категории 5*?
Запишите ответ.

47. Укажите, как следует вести себя сотруднику службы приема и размещения в случае обращения гостя с жалобой? Запишите ответ.

48. Какие виды бронирования применяются в гостиницах? Запишите ответ.

49. Гарантированная бронь в гостинице аннулируется при опоздании гостя более чем на? Запишите ответ.

50. Должна ли быть предусмотрена организация завтраков в гостиницах категории 1*?
Запишите ответ.

51. Должны ли сотрудники службы приема и размещения предоставлять «Книгу отзывов и предложений» гостям по первому требованию, если те хотят написать жалобу? Запишите ответ.

52. В соответствии с Положением о классификации гостиниц, минимальная площадь однокомнатного двухместного номера первой категории в гостинице 3* должна составлять не менее? Запишите ответ.

53. В гостиницах каких категорий должна быть предусмотрена возможность хранения багажа? Запишите ответ.

54. Является ли обязательным требование по кондиционированию воздуха в номерах и общественных помещениях гостиниц категории 3*? Запишите ответ.

55. Завтрак со свободным доступом к блюдам и напиткам, включающий в себя ассортимент блюд и напитков, входящих в расширенный завтрак, а также не менее чем две позиции горячих блюд называют.....? Запишите ответ.

56. Подлежат ли классификации кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги? Запишите ответ.

57. Что регулирует Федеральный закон от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ? Запишите ответ.



7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Раздел 1. Введение в стандарты гостеприимства

Семинар 1.

1.1. Тема занятия: Стандарты гостеприимства. Международные. Национальные. Корпоративные

Форма проведения занятия: устный и/или письменный опрос

План практического занятия:

1. Устный опрос по проблемным вопросам:

- Зачем нужны стандарты?
- Какие направления стандартизации?
- Кто разрабатывает стандарты?
- Кто и как внедряет стандарты?
- Можно ли стандартизировать нестандартные ситуации?
- Можно ли использовать чужие стандарты?
- Должны ли гости точно знать, чего ожидать до посещения отеля?
- Кто должен контролировать соблюдение стандартов на национальном уровне?
- Каков образец хорошего стандарта?
- Что означает слово «стандарты»?
- Как точно должен описываться каждый стандарт?
- Кто должен определять или создавать международный стандарт?
- Могут ли международные стандарты вытеснить национальные?
- Как определить, у кого стандарт лучше и у кого хуже?
- Каковы цели стандартизации?

2. Подведение итогов занятия. Обсуждение результатов.

Семинар 2.

1.2. Тема занятия: Нормативно-правовая база разработки стандартов гостеприимства и управления качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Форма проведения занятия: устный опрос и/или письменный опрос, выполнение индивидуального задания

Цель занятия: Развитие профессиональных практических навыков работы с нормативной базой

Практические навыки: навыки работы с нормативной базой

Содержание занятия:

1. Обсуждение с обучающимися вопросов:

- Виды средств размещения.
- Общие требования к средствам размещения.
- Общие требования к малым средствам размещения.
- Общие требования к информации, предоставляемой туристам
- Ответственность за непредставление или предоставление неполной и недостоверной



- информации.
- Требования к формированию гостиничного продукта/услуг, предназначенных для туристов с ограниченными физическими возможностями.
- Общие требования к обслуживающему персоналу.
- Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения.
- Общие требования к хостелам.
- Требования к прилегающей территории для хостелов, расположенных в отдельно стоящих зданиях.
- Требования к зданиям, техническому оборудованию и оснащению помещений хостелов.
- Услуги, предоставляемые в хостелах.

2. Проверка знаний Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

- Распространяются ли Настоящие Правила деятельности молодежных туристских лагерей, туристских баз, кемпингов, ведомственных общежитий и сдачи внаем для временного проживания меблированных комнат?
- Допускается ли предоставление гостиничных услуг без наличия свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории?
- Обозначьте понятие «расчетный час в соответствии с Правилами
- Какую информацию отель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей?
- Какая информация, предусмотренная настоящими Правилами, должна в обязательном порядке располагаться в доступном для посетителей месте и оформлена таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.
- В каком случае бронирование считается действительным?
- При предъявлении потребителем каких документов можно заключить договор на проживание?
- Какие сведения должен содержать договор на предоставление гостиничных услуг?
- Вправе ли Отель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час?
- Вправе ли Отель установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей?
- Вправе ли отель установить почасовую систему оплаты?
- Перечислите перечень услуг, которые отель по просьбе потребителя обязан обеспечить без дополнительной оплаты
- Какая плата устанавливается при размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата?
- При каких условиях потребитель вправе отказаться от исполнения договора?
- При каких условиях отель в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора?
- Вправе ли отель требовать от гостя возмещения ущерба в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы?
- Какой государственный орган осуществляет контроль за соблюдением настоящих Правил?



3. Подведение итогов занятия. Обсуждение результатов.

Раздел 2. Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Принципы стандартизации бизнес-процессов

Практическое занятие 1.

2.1. Тема занятия: Бизнес-процессы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Форма проведения занятия: конференция

Цель занятия: Развитие профессиональных практических навыков определения бизнес-процессов функционирования гостиничного предприятия

Практические навыки: навыки построения эффективной организационной структуры и организации бизнес-процессов

План проведения занятия:

1. Обсуждение с обучающимися вопросов:

- Характеристика цикла обслуживания гостя в зависимости от категоричности отеля.
- Видимые гостю бизнес-процессы и их особенности.
- Невидимые гостю бизнес-процессы.
- Пути оптимизации бизнес-процессов.

2. Обсуждение докладов по темам:

- Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и размещения.
- Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы.
- Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы питания.
- Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы управления персоналом.
- Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры IT службы.
- Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры инженерной службы.
- Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы безопасности.

Студентам выдается характеристика конкретного отеля. Требуется описать бизнес-процессы при встрече, проживанию и выезде гостя. Бизнес процессы классифицировать на видимые гостю и невидимые. Подготовить выступление.

2. Обсуждение результатов выполненного задания.

3. Подведение итогов занятия.

Практическая подготовка 1.

2.2. Тема занятия: Принципы разработки и совершенствования корпоративных стандартов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания (выездной семинар для очной формы обучения на объектах (гостиницы))

Форма проведения занятия: устный опрос, работа в малых группах

Цель занятия: Развитие профессиональных практических навыков разработки и совершенствования стандартов для гостиниц и иных средств размещения

Практические навыки: разработки стандартов

План проведения занятия:

1. Обсуждение с обучающимися вопросов:

- Как развитие гостеприимства влияет на процессы стандартизации?



- Роль персонального сервиса в совершенствовании стандартов.
- Факторы качества сервиса.
- Правила разработки стандартов.
- Особенности разработки стандартов для различных сегментов.
- Применение метода диаграммного проектирования в разработке стандартов.
- Применение «методы точек соприкосновения» / «моментов истины» при разработке стандартов.
 - Применения «метода потребительского сценария» при разработке стандартов.
 - Применение «метода реинжининга» при разработке стандартов.
 - Применение метода «фотография рабочего дня» при разработке стандартов.
 - «Применение метода нормирования при разработке стандартов.

Раздел 3. Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия

Семинар 3.

3.1. Тема занятия: Стандарты гостеприимства для всех служб гостиниц и иных средств размещения

Форма проведения занятия: дискуссия

Цель занятия: Развитие профессиональных практических навыков разработки стандартов и построения эффективной корпоративной культуры

Практические навыки: навыки разработки стандартов гостеприимства для всех служб

Содержание занятия:

1. Заслушивание докладов и сообщений по темам:

- Принципы гостеприимства.
- Язык жестов, являющийся проявлением гостеприимства.
- Стандарты приветствия и прощания, демонстрирующие гостеприимство.
- Неформальная беседа с гостем.
- Манеры общения в гостеприимстве.
- Как передать гостеприимное отношение к гостям.
- Работа с жалобами и претензиями гостя в отеле
- Методы запоминания имен и предпочтений гостя.
- Основы телефонного этикета.
- Основы делового этикета при общении с гостем и коллегами.
- Основы деловой переписки при общении с гостем.
- Корпоративные правила поведения сотрудников в отеле.
- Стратегии и методы решения конфликтных ситуаций с гостем.
- Цветовое сегментирование гостей.
- Этикет общения с инвалидами и особенными гостями.
- Причины конфликтных ситуаций в отеле.
- Стандарт внешнего вида сотрудников.
- Кросс-тренинги по стандартам поведения сотрудников.

2. Анализ корпоративных правил ведущих гостиничных предприятий.

3. Обсуждение итогов занятия

Практическая подготовка 2.



3.1. Тема занятия: Стандарты гостеприимства для всех служб гостиниц и иных средств размещения (выездной семинар для очной формы обучения на объектах (гостиницы))

Форма проведения занятия: ролевая игра

Цель занятия: Развитие профессиональных практических навыков разработки стандартов и построения эффективной корпоративной культуры

Практические навыки: навыки разработки стандартов гостеприимства для всех служб

Содержание занятия:

1. Ролевая игра «Работа с жалобами и претензиями гостя».

- Проанализировать жалобы;
 - Классифицировать жалобы на обоснованные и необоснованные; поправимые и непоправимые.
 - Почему гости жалуются? Мозговой штурм.
2. Решение кейсовых ситуаций по жалобам гостя.
3. Разработка стандарта «Работа с жалобами гостя».
4. Подведение итогов занятия.

Практическая подготовка 3.

3.2. Тема занятия: Стандарты безопасности (выездное занятие для очной формы обучения на объекты (гостиницы))

Форма проведения занятия: устный опрос, выполнение индивидуального задания

Цель занятия: Развитие профессиональных практических навыков разработки стандартов обеспечения безопасности в отеле

Практические навыки: навыки разработки стандартов безопасности в отеле

План проведения занятия:

1. Устный опрос по темам:

Обеспечение пожарной безопасности в гостинице

- Основные требования по содержанию зданий и помещений в соответствии с Правилами обеспечения пожарной безопасности в отеле.
- Требования по содержанию путей эвакуации.
- Порядок действий сотрудников при пожаре.
- Правила пожарной безопасности для гостей, проживающих в отеле.

Обеспечение антитеррористической безопасности в гостинице.

Обеспечение безопасности гостей и сотрудников.

- Запрет курения табака в гостинице и на территории.

Действия персонала в случае обнаружения подозрительных предметов и подозрительных лиц.

Стандарты безопасности службы приема и размещения.

Стандарты безопасности службы гостиничного хозяйства.

Действия при выявлении фактов нарушения общественного порядка в Отеле со стороны гостя.

Действия сотрудников в случае землетрясения, наводнения и других чрезвычайных ситуаций.

Обеспечение охраны труда сотрудников в гостинице.

2. Подведение итогов занятия

Практическое занятие 2.

3.2. Тема занятия: Стандарты безопасности



Форма проведения занятия: Case-study

Цель занятия: Развитие профессиональных практических навыков разработки стандартов обеспечения безопасности в отеле

Практические навыки: навыки разработки стандартов безопасности в отеле

План проведения занятия:

1. Решение кейсов по обеспечению безопасности гостей в случае возникновения экстремальной или чрезвычайной ситуации.
2. Разработка стандарта «Правила пожарной безопасности для гостей, проживающих в отеле».
3. Подведение итогов занятия.

Раздел 4. Стандартизация бизнес-процессов гостиничного предприятия

Практическое занятие 3.

4.1. Тема занятия: Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом.

Форма проведения занятия: дискуссия

Цель занятия: рассмотреть основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом.

Практические навыки: навыки разработки стандартных операционных процедур управления персоналом

Содержание занятия:

1. Обсуждение технологий работы службы стандартных операционных процедур службы управления персоналом в соответствии с бизнес-процессами:

- Положение о персонале гостиничного предприятия
- Требования к персоналу гостиничного предприятия
- Описание должностей
- процесс поиска и отбора персонала
- Как оценивается резюме
- Прием на работу
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Графики и табеля учета.
- Заработная плата, социальное страхование и компенсации
- Адаптация сотрудников гостиничного предприятия
- Мотивация сотрудников
- Развитие и обучение сотрудников
- Оценка и контроль деятельности

2. Обсуждение результатов занятия

Семинар 4.

4.2. Тема занятия: Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения

Форма проведения занятия: дискуссия

Цель занятия: рассмотреть основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения

Практические навыки: навыки разработки стандартов работы службы приёма и размещения



План проведения занятия:

1. Обсуждение технологий работы службы стандартных операционных процедур службы приема и размещения в соответствии с бизнес-процессами:

- открытие смены
- принятия письменных сообщений
- бронирования номеров
- заселения и выселения гостя
- работы с гостевыми предпочтениями
- оплаты услуг и кассовой дисциплине
- подачи заявок в тех.службу
- передачи информации
- подачи уведомлений в МВД
- регистрации гостей
- приветствия
- выдачи ключей гостям
- порядка прохода посетителей
- действий в случае отказа от отлаты
- действий в случае потери гостем дисконтной карты (карты лояльности и т.д.

2. Подведение итогов занятия.

Семинар 5.

4.3. Тема занятия: Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства

Форма проведения занятия: устный опрос

Цель занятия: рассмотреть основные стандартные операционные процедуры стандартов службы гостиничного хозяйства.

Практические навыки: навыки разработки стандартов работы службы гостиничного хозяйства.

План проведения занятия:

1. Устный опрос по технологиям работы службы стандартных операционных процедур службы гостиничного хозяйства в соответствии с бизнес-процессами:

- стандарты чистоты
- стандарт комплектации номера
- стандарт комплектации тележки горничной
- стандарт поведения горничных и отношения к гостям
- стандарт работы с найденными вещами
- стандарт уборки гостиничного номера
- стандарт уборки общественных зон;
- стандарт уборки офисных помещений;
- случаи причинения ущерба;
- стандарт проверки качества готовности гостиничного номера

2. Подведение итогов занятия.

Практическое занятие 5.

4.4. Тема занятия: Основные стандартные операционные процедуры службы питания

Форма проведения занятия: работа в малых группах



Цель занятия: рассмотреть основные стандартные операционные процедуры службы питания.

Практические навыки: навыки разработки стандартов работы для службы питания

План проведения занятия:

- 1.. Разработка стандарта «Взаимодействие между службами при проведении мероприятий, банкетов».
2. Обсуждение работ.
3. Подведение итогов занятия.

Семинар 6.

4.4. Тема занятия: Основные стандартные операционные процедуры службы питания

Форма проведения занятия: устный опрос

Цель занятия: рассмотреть основные стандартные операционные процедуры службы питания.

Практические навыки: навыки разработки стандартов работы для службы питания

План проведения занятия:

1. Обсуждение технологий работы службы стандартных операционных процедур службы питания в соответствии с бизнес-процессами:
 - роль стандартов работы службы питания
 - стандарты оформления и поддержания атмосферы в зале
 - стандарты сервировки столов
 - стандарты встречи и рассадки гостей
 - стандарты подачи блюд и напитков
 - стандарты «шведского стола»
 - стандарты уборки столов
 - советы и рекомендации гостям
 - стандарты прощания с гостем
2. Подведение итогов занятия.

Семинар 7.

4.5. Тема занятия: Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами

Форма проведения занятия: устный опрос

Цель занятия: рассмотреть основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами

Практические навыки: навыки разработки стандартов и процедур взаимодействия между службами

План проведения занятия:

1. Обсуждение стандартных операционных процедур службы приема и размещения в соответствии с бизнес-процессами:
 - взаимодействие между службами во время проживания гостя;
 - взаимодействие между службами при проведении мероприятий, банкетов.
2. Подведение итогов занятия.

Практическая подготовка 4.



4.6. Тема занятия: Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания (выездной семинар для очной формы обучения на объектах (гостиницы))

Форма проведения занятия: метод экспертной оценки; мозговой штурм, работа в малых группах

Цель занятия: рассмотреть основы разработки стандартов контроля качества и исполнения стандартов в гостиницах и иных средствах размещения

Практические навыки: навыки разработки чек-листов и стандартов контроля качества обслуживания

План проведения занятия:

1. Обсуждение докладов по теме:

- Характеристика качества услуг
- Лестница ожиданий гостя
- Модели уровней качества обслуживания
- Роль стандартов в обеспечении качества.
- Анкеты гостей
- Методы и способы оценки качества гостиничных услуг
- Таинственный гость
- Специфические виды guest relations
- Разработка чек-листов

2. Разработка чек-листов качества обслуживания для административно-хозяйственной службы.

Чек-лист проверки качества готовности номера к заселению гостя;

Чек-лист проверки качества уборки гостевых зон.

3. Подведение итогов занятия.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Никольская, Е. Ю., Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2024. — 343 с. — ISBN 978-5-406-10939-7. — URL: <https://book.ru/book/950692> (дата обращения: 03.04.2024). — Текст : электронный.

2. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=372104>

3. Кошелева, А. И., Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2024. — 222 с. — ISBN 978-5-406-12787-2. — URL: <https://book.ru/book/952441> (дата обращения: 03.04.2024). — Текст : электронный.

4. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. - 320 с.Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>

8.2. Дополнительная литература



1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=225402>
2. Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. Н. Персикова. – М.: Логос, 2020. – 224 с Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=367443>
3. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2024. - 528 с.Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=437440>
4. Деловая переписка : учеб.-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2024. — 136 с.Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=443688>
5. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2023 . - 295 с.: 60x90 1/16. Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=426206>
6. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2127015> (дата обращения: 03.04.2024). – Режим доступа: по подписке.
7. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-747-5, 1000 экз. Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=189510>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система ЭБС znanium.com: <http://znanium.com/>
2. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
3. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. MicrosoftWindows
2. MicrosoftOffice
3. Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
4. Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
5. Профессиональная база данных: федеральный перечень туристских объектов (гостиницы и иные средства размещения) <https://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/index>
6. Профессиональная база данных: портал открытых данных Министерства культуры РФ. <http://opendata.mkrf.ru/>
7. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации



<http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>

8. Информационная справочная система: справочно-правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru>

9. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Какими бы замечательными качествами в области методики ни обладал лектор, какое бы большое значение на занятиях ни уделял лекции слушатель, глубокое понимание материала достигается только путем самостоятельной работы над ним.

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта, желательно в тот же день, пока время не стерло содержание лекции из памяти (через 10 ч после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала).

С целью доработки необходимо, в первую очередь, прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Потери логической связи как внутри темы, так и между ними приводит к негативным последствиям: материал учебной дисциплины перестает основательно восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным, но, к сожалению, еще мало используемым в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Студенты получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.



Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале семинара студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Самостоятельная работа предполагает нормирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачетам, экзаменам; выполнение курсовых работ (задач).

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.



Успех в процессе самостоятельной работы, самостоятельного чтения литературы во многом зависит от умения правильно работать с книгой, работать над текстом.

Опыт показывает, что при работе с текстом целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного) материале. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана.

Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования условий задания и усвоенной ранее учебной информации,



рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий, написание рефератов, курсовое и дипломное проектирование.

Работа над проектом требует подготовки электронной презентации. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

При подготовке к зачету студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на семинарах и практических занятиях, а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на зачет с оценкой.



10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска