

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.07.2022 08:15:27

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.2 Стандарты гостиничной деятельности

Направление подготовки:

43.04.02 «Туризм»

Направленность (профиль) программы магистратуры:

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Квалификация выпускника: **магистр**

Рабочая учебная программа дисциплины «Стандарты гостиничной деятельности» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 556

Составители:

	<u>И.А. Емелина</u>
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «04» июня 2021 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой	<u>к.фил.н., доцент</u>	<u>Н.Д. Алексеева</u>
	(уч.степень, уч.звание)	(ФИО)

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от 29.06.2021 Протокол № 16

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся общепрофессиональной компетенции, направленной на обеспечение требуемого качества процессов оказания туристских услуг.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства	ИПК-1.1. Проводит анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.2. Определяет концепцию и стратегию развития предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.3. Обеспечивает контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.4. Осуществляет реализацию стратегии развития предприятий сферы туризма и гостеприимства	Знает: основы стандартизации, законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса Умеет: владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий, владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса Владеет: навыками разработки и принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет **Зз.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	32 / 10
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	12 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	20 / 6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	76 / 94

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	76 /94
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (зачет)	-/ 4
Промежуточная аттестация	зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-1: ИПК-1.1, ИПК-1.4	Тема 1. Стандартизация и ее роль в стратегическом управлении гостиничным комплексом - Понятие стандартизации и стандарта. - Цели, функции, принципы и объекты стандартизации - Роль стандартизации в стратегическом управлении гостиничным комплексом	2/1				доклад тестирование
	Практическое занятие № 1. Стандартизация и ее роль в стратегическом управлении гостиничным комплексом			4/1		
	Самостоятельная работа				18/20	
ПК-1: ИПК-1.1, ИПК-1.4	Тема 2. Нормативные документы, определяющие систему стандартизации гостиничных услуг - ФЗ «О техническом регулировании» - ФЗ «О стандартизации» - Профессиональные стандарты - Положение о классификации	4/1				доклад тестирование практическое задание
	Практическое занятие № 2. Нормативные документы, определяющие систему стандартизации гостиничных услуг			6/2		
	Самостоятельная работа				20/24	
ПК-1: ИПК-1.1, ИПК-1.4	Тема 3. Разработка и внедрение стандартов предприятия в сфере гостеприимства	2/1				доклад практическое задание
	Практическое занятие № 3. Стандартизация туристских и гостиничных услуг			6/2		
	Самостоятельная работа				20/26	
ПК-1: ИПК-1.1, ИПК-1.4	Тема 4. Обеспечение качества гостиничных услуг – Качество как объект стратегического управления – Основные методы оценки и	4/1				доклад практическое задание

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	контроля качества гостиничных услуг.					
	Практическое занятие № 4. Обеспечение качества гостиничных услуг			2/1		
	Самостоятельная работа				18/24	
	ИТОГО по дисциплине	12/4		20/6	76/94	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов
- по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий – темы 2, 3, 4.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям, мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- решение практических ситуаций и задач;
- работу с ресурсами Интернет;
- решение практических ситуаций в виде кейсов;
- подготовку к тестированию по темам курса;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу и др.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по очно-заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература:

1. Никольская, Е. Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. по направлению подгот. "Гостин. дело" / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук ; Рос.эконом. ун-т им. Г. В. Плеханова. - Москва : КноРус, 2021. - 343 с. : табл. - (Бакалавриат). - Глоссарий.-Прил. - ISBN 978-5-406-02431-7 : 791-00. - Текст : непосредственный.
2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие для экон. вузов и практ. работников рестор. бизнеса / В. Г. Федцов ; Ин-т рус. предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей рестор. бизнеса. - 7-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2019. - 248 с. : ил. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358289> (дата обращения: 15.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Текст : электронный.

3. Дополнительная литература

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 432 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=391793> (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-00091-514-1. - 978-5-16-106248-7. - Текст : электронный.
5. Гулиев, Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учеб. пособие для вузов / Н. А. Гулиев, Б. К. Смагулов ; Рос. Акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - 2-е изд. - Москва : Флинта [и др.], 2010. - 240 с. : ил. - Слов.терминов. - ISBN 978-5-9765-0111-9 : 323-90. - Текст : непосредственный.
6. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учеб. пособие / С. В. Иванилова. - Москва : Дашков и К, 2014. - 216 с. : ил., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02200-5 : 90-00. - Текст : непосредственный.
7. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практ. пособие / М. В. Кобяк. - Санкт-Петербург : Интермедия, 2012. - 288 с. : табл. - Прил. - ISBN 978-5-4383-0029-8 : 490-00. - Текст : непосредственный.
8. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - Москва : Магистр [и др.], 2012. - 512 с. : табл. - Прил. - ISBN 978-5-9776-0049-1. - 978-5-16-005469-8 : 524-90. - Текст : непосредственный.
9. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент орг." / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - 5-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2010. - 199 с. : ил. - Прил. - ISBN 978-5-406-00948-2 : 123-20. - Текст : непосредственный.
10. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учеб. пособие для высш. проф. образования по направлению 43.03.02 "Туризм" / О. М. Пахомова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 135 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=367398> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-010354-9. - 978-5-16-102326-6. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. ГАРАНТ.RU :информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
4. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. :<http://elib.tolgas.ru>(дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с

большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад	4	5	20
Тестирование по темам лекционных занятий	2	10	20
Решение практических заданий	3	15	45
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах) Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины	1	15	15
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

Практическое занятие № 1. Стандартизация и ее роль в стратегическом управлении гостиничным комплексом

Вопросы для обсуждения:

- Цели и задачи стандартизации.
- Принципы и объекты стандартизации
- Функции и методы стандартизации
- Роль стандартизации в стратегическом управлении предприятиями гостеприимства
- гостеприимстве
- Российский опыт стандартизации в сфере гостеприимства

Практическое занятие № 2. Нормативные документы, определяющие систему стандартизации гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

- Основные положения национальных стандартов в области туристских и экскурсионных услуг
- Основные положения национальных стандартов в области гостиничных услуг
- Основные положения национальных стандартов в области санаторно-курортных услуг
- Основные положения национальных стандартов в области услуг общественного питания
- Содержание профессиональных стандартов для должностей гостиничного предприятия
- Понятие, подходы к классификации гостиниц
- Российский опыт классификации в сфере гостеприимства
- Проблемы классификации гостиничных предприятий в Российской Федерации

Практическое занятие № 3. Разработка и внедрение стандартов предприятия в сфере гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

- Объекты стандартизации в гостиничной индустрии
- Виды и типы стандартов гостиничных предприятий
- Основные этапы разработки стандартов
- Механизм внедрения и соблюдения стандартов
- Методы контроля за выполнением стандартов

Практическое занятие № 4. Обеспечение качества гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

- Качество как объект стратегического управления в туризме и гостеприимстве
- Требования к качеству услуг.
- Составляющие качества услуг.
- Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.
- Роль персонала в повышении качества гостиничных услуг.
- Основные инструменты управления качеством гостиничных услуг
- Основные методы оценки и контроля качества гостиничных услуг

8.2.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Практическое задание(к практическому занятию № 2)

- изучить «Положение о классификации гостиниц», утвержденное постановлением Правительства России от 18 ноября 2020 г. № 1860, подготовить отчет, схематично отразив в нем краткое содержание алгоритма классификации гостиницы.
- используя данные приложений к «Положению о классификации гостиниц», составить список требований к гостинице определенной категории (на выбор), список требований к номеру определенной категории (на выбор).

Практическое задание(к практическому занятию № 3)

- Разработать стандарт обслуживания для гостиничного предприятия

Практическое задание(к практическому занятию № 4)

- разработать анкету-опрос потребителей гостиничных/туристских услуг в качестве инструмента контроля качества гостиничных услуг;
- разработать оценочные средства (контрольные карты) по стандарту обслуживания

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по вопросам к зачету предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4

1. Цели и задачи стандартизации.
2. Принципы и объекты стандартизации
3. Функции и методы стандартизации
4. Роль стандартизации в стратегическом управлении предприятиями гостеприимства

- гостеприимстве
5. Российский опыт стандартизации в сфере гостеприимства
 6. Основные положения национальных стандартов в области туристских и экскурсионных услуг
 7. Основные положения национальных стандартов в области гостиничных услуг
 8. Основные положения национальных стандартов в области санаторно-курортных услуг
 9. Основные положения национальных стандартов в области услуг общественного питания
 10. Профессиональные стандарты: понятие, структура, применение
 11. Профессиональные стандарты для должностей гостиничного предприятия
 12. Понятие, подходы к классификации гостиниц
 13. Российский опыт классификации в сфере гостеприимства
 14. Проблемы классификации гостиничных предприятий в Российской Федерации
 15. Объекты стандартизации в гостиничной индустрии
 16. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий
 17. Основные этапы разработки стандартов
 18. Механизм внедрения и соблюдения стандартов
 19. Методы контроля за выполнением стандартов
 20. Качество как объект стратегического управления в туризме и гостеприимстве
 21. Требования к качеству услуг.
 22. Составляющие качества услуг.
 23. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.
 24. Роль персонала в повышении качества гостиничных услуг.
 25. Основные инструменты управления качеством гостиничных услуг
 26. Основные методы оценки и контроля качества гостиничных услуг

Примерный тест для итогового тестирования

ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4

1. Сколько профессиональных стандартов разработано для должностей гостиничного предприятия
2. Кем разрабатывается и утверждается стандарт предприятия?
3. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит..
4. Какие организации могут разрабатывать стандарты организаций?
5. Могут ли стандарты организаций разрабатываться без учета требований технических регламентов?
6. Кем устанавливается порядок разработки, утверждения, учета, изменения и отмены стандартов организаций
7. Кем должен соблюдаться стандарт организации?
8. Международные стандарты ИСО для стран-участниц имеют статус...
9. К приоритетным задачам, связанным с совершенствованием стандартов в РФ, отнесены...
10. Какой участник системы классификации вносит сведения в перечень и размещает сведения о классифицированной гостинице на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
11. В каких случаях аккредитованная организация отказывается в присвоении заявленной категории?
12. Соблюдение какого принципа стандартизации обеспечивает идентичность документов, относящихся к одному и тому же объекту, но принятых как организациями по стандартизации определенной страны, так и международными организациями
13. В каком нормативно-правовом документе изложены основы стандартизации в России?
14. Какой закон РФ был первым законодательным актом, вводящим в стране обязательную сертификацию?

15. Какой государственный орган исполнительной власти формирует и реализует государственную политику в области стандартизации, осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов?
16. Самым важным требованием качества услуг в индустрии гостеприимства является требование...
17. Как часто осуществляется подтверждение категории классифицированных гостиниц
18. Какое принимается решение, если номера первой категории по суммарному количеству баллов не соответствуют категории – ниже значений для данной категории, установленной при предварительной оценке (1 этап)
19. Какую категорию присвоят гостинице, если по количеству суммарных баллов она соответствует 3 ***, а по результатам предварительной оценки она соответствует 5*****?
20. Долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на
21. предприятии на соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции – это...
22. Какие методы управления являются научной основой современного технического контроля?
23. Что является первым этапом оценки качества продукции?
24. Что является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации?
25. Какой орган государственной власти работами в области классификации гостиниц в РФ руководит?
26. Стандартизация – это...
27. Положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены называется...
28. К какому виду относится национальный стандарт, разработанный и утвержденный федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации, устанавливающий общие положения, касающиеся выполнения работ по стандартизации, а также виды национальных стандартов
29. На основе чего разрабатываются национальные стандарты и предварительные национальные стандарты?
30. Кем устанавливается Порядок разработки, утверждения, учета, изменения, отмены и применения стандартов организаций и технических условий

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации размещен в банке вопросов электронного учебного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>, а также хранится в бумажном и (или) электронном виде на кафедре-разработчике.