

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере
гостеприимства и общественного питания

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.21 Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания относится к обязательной части образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции | | Наименование оценочного средства | |
|--|---|--|--|--|
| | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине | Для текущего контроля успеваемости | Для промежуточной аттестации |
| ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2: Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) | ОПК-3.1: Уметь определить требования к качеству услуг в сфере гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых и технологических документов по качеству, стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства и общественного питания. Знать основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. Владеть приемами работы с нормативно-правовыми и технологическими документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-3.2: Уметь определить требования к гостиницам и | Коллоквиум Тест Практическое задание | Курсовая работа Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание Зачёт: Тест Контрольные вопросы Задания |

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | | <p>другим средствам размещения при получении звездочной категории.</p> <p>Уметь определить звездочную категорию гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Знать содержание работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Владеть приемами определения соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям системы классификации гостиниц и других средств размещения</p> | | |
| <p>ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> | <p>ОПК-7.1: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-7.2: Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> | <p>ОПК-7.1:</p> <p>Уметь организовать работу по обеспечению безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Знать виды документов, содержащих требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-7.2:</p> <p>Уметь организовать мероприятия по обеспечению охраны труда и техники безопасности</p> <p>Знать виды документов, содержащих требования по охране труда и техники безопасности.</p> <p>Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по выполнению</p> | <p>Практическое задание</p> <p>Коллоквиум</p> <p>Тест</p> | <p>Курсовая работа</p> <p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Практическое задание</p> <p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Задания</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | норм и правил охраны труда и техники безопасности | | |
|--|--|---|--|--|

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

| | очная | заочная |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| Общая трудоемкость, з.е. | 6 | 6 |
| Часов по учебному плану | 216 | 216 |
| в том числе | | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | | |
| - занятия лекционного типа | 48 | 8 |
| - занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы) | 48 | 16 |
| - КСР | 4 | 4 |
| самостоятельная работа | 80 | 175 |
| Промежуточная аттестация | 36 Экзамен, Зачёт | 13 Экзамен, Зачёт |

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

| Наименование разделов и тем дисциплины | Всего (часы) | | в том числе | | | | | | | |
|--|--------------|-------------|--|-------------|--|-------------|-------------|-------------|---|-------------|
| | | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них | | | | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы | |
| | | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы | | Всего | | | |
| | 0 Ф 0 | 3 Ф 0 | 0 Ф 0 | 3 Ф 0 | 0 Ф 0 | 3 Ф 0 | 0 Ф 0 | 3 Ф 0 | 0 Ф 0 | 3 Ф 0 |
| Тема 1. Качество услуг в сфере гостеприимства и общественного питания | 16 | 18 | 4 | 1 | 4 | 1 | 8 | 2 | 8 | 16 |
| Тема 2. Обслуживание как фактор формирующий качество услуг | 22 | 23 | 6 | 1 | 8 | 2 | 14 | 3 | 8 | 20 |
| Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения в РФ по качеству | 18 | 23 | 6 | 1 | 4 | 2 | 10 | 3 | 8 | 20 |
| Тема 4. Техническое законодательство как основа работ по стандартизации, сертификации и контролю качества | 16 | 18 | 4 | 1 | 4 | 1 | 8 | 2 | 8 | 16 |
| Тема 5. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования | 16 | 18 | 4 | 1 | 4 | 1 | 8 | 2 | 8 | 16 |
| Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности услуг в сфере гостеприимства и общественного питания | 20 | 21 | 8 | 1 | 4 | 2 | 12 | 3 | 8 | 18 |
| Тема 7. Требования нормативных документов по | 16 | 20 | 4 | 1 | 4 | 2 | 8 | 3 | 8 | 17 |

| | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|----|---|----|----|-----|----|----|-----|
| стандартизации к предприятиям сферы гостеприимства и общественного питания | | | | | | | | | | |
| Тема 8. Порядок обозначения нормативных документов по стандартизации | 16 | 17 | 4 | | 4 | 1 | 8 | 1 | 8 | 16 |
| Тема 9. Корпоративные стандарты в сфере гостеприимства и общественного питания | 20 | 24 | 4 | 1 | 8 | 3 | 12 | 4 | 8 | 20 |
| Тема 10. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания | 16 | 17 | 4 | | 4 | 1 | 8 | 1 | 8 | 16 |
| Аттестация | 36 | 13 | | | | | | | | |
| КСР | 4 | 4 | | | | | 4 | 4 | | |
| Итого | 216 | 216 | 48 | 8 | 48 | 16 | 100 | 28 | 80 | 175 |

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Качество услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

Роль стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг. Основные категории качества. Роль качества услуг в конкурентоспособности гостиничных предприятий и предприятий общественного питания на современном этапе. Потребительские свойства и показатели качества гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания.

Тема 2. Обслуживание как фактор формирующий качество услуг

Основные понятия обслуживания. Роль обслуживания в формировании качества гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания. Сервис и качество. Формы и методы обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания.

Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения в РФ по качеству

Роль классификации в обеспечении качества услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Функционал участников работ по классификации, Порядок проведения работ по классификации. Права и обязанности заявителя. Требования к гостиницам различных категорий и видов.

Тема 4. Техническое законодательство как основа работ по стандартизации, сертификации и контролю качества

Основные понятия технического регулирования. Предпосылки реформирования и создания системы технического регулирования на рубеже 2000-ых гг. Объекты технического регулирования. Виды, структура и содержание технических регламентов. Статус технических регламентов Техническое регулирование и сфера гостеприимства и общественного питания. Виды технических регламентов, применяемых в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 5. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования

Сущность стандартизации в условиях технического регулирования. Принципы стандартизации. Участники национальной стандартизации. Информационное обеспечение стандартизации. Статус документов по стандартизации

Тема 6. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

Классификация документов по стандартизации. Национальные стандарты и своды правил: общая характеристика, содержание, порядок разработки. основополагающие стандарты. Общероссийские классификаторы технико-экономической информации: виды, назначение, применение в сфере гостеприимства. Межгосударственные стандарты. Статус документов по стандартизации. Порядок установления факта действия документов по стандартизации.

Тема 7. Требования нормативных документов по стандартизации к предприятиям сферы гостеприимства

и общественного питания

Роль и назначение нормативных документов по стандартизации в обеспечении качества услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Виды документов, содержащих требования к проектированию предприятий, процессу обслуживания, требования санитарной и пожарной безопасности.

Тема 8. Порядок обозначения нормативных документов по стандартизации

Правила обозначения национальных стандартов, правил и рекомендаций по стандартизации, сводов правил, общероссийских классификаторов. Кодирование обозначений.

Тема 9. Корпоративные стандарты в сфере гостеприимства и общественного питания

Корпоративные стандарты: основные понятия, назначение, виды, статус, роль в управлении качеством в предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Факторы, обуславливающие применение корпоративных стандартов в предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Правила разработки стандартов обслуживания. Процессный подход как основа при разработке корпоративных стандартов. Чек-листы и регламенты обслуживания.

Тема 10. Сертификация в сфере гостеприимства и общественного питания

Сертификация как форма подтверждения соответствия качества товаров и услуг. Виды и формы подтверждения соответствия. Порядок проведения сертификации услуг. Особенности сертификации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4431>.

Иные учебно-методические материалы:

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:

1 семестр

1. Исторический обзор развития стандартизации.
2. Цели, задачи и функции стандартизации.
3. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
5. Международные и региональные организации и по стандартизации.
6. Качество гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания: формы контроля качества
7. Факторы, определяющие качество услуг.
8. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность услуг.
9. Стандартизация в индустрии гостеприимства и общественного питания.

2 семестр

1. Корпоративный стандарты .
2. Организация контроля качества слуг: разработка программы контроля качества.
3. Методы внешней оценки качества и безопасности.
4. Экосертификация.
5. Сертификация.
6. Стандарты обслуживания: основные понятия, виды.
7. Роль стандартов обслуживания в гостиничном сервисе.
8. Роль стандартов обслуживания в сфере общественного питания.
9. Факторы, обуславливающие широкое применение стандартов обслуживания в сервисе.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Коллоквиум) для оценки сформированности компетенции ОПК-7:

1 семестр

1. Показатели безопасности в индустрии гостеприимства и общественного питания.
2. Показатели безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей.
3. Показатели безопасности услуг для окружающей среды.
4. Инструменты обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях.
5. Инструменты обеспечения безопасности в предприятиях общественного питания.
6. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания в гостиничных предприятиях и предприятиях общественного питания.
7. Охрана труда и техника безопасности в гостиничных предприятиях и предприятиях общественного питания.

2 семестр

1. Правила пожарной безопасности.
2. Санитарно-эпидемиологические правила.
3. Правила террористической безопасности.
4. Нормативно-правовые документы, регламентирующие пожарную безопасность.
5. Нормативно-правовые документы, регламентирующие санитарно-эпидемиологическую безопасность.
6. Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила охраны труда.

Критерии оценивания (оценочное средство - Коллоквиум)

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|---|
| превосходно | изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала |
| отлично | изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения |
| очень хорошо | изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями |
| хорошо | ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный |
| удовлетворительно | обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения |
| неудовлетворительно | в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания |
| плохо | необходима дополнительная подготовка |

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:

1. Продолжите определение: качество услуги – это...
2. совокупность внутренних характеристик услуги,
3. объективные характеристики услуги,
4. субъективное восприятие услуги,
5. совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

2.Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель удовлетворен качеством

1. нет,
2. да,
3. зависит от вкуса потребителя,
4. зависит от вида услуги.

3.Тожественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

1. нет,

2. да,
3. да, при условии удовлетворения санитарных требований,
4. да, при условии качественного обслуживания.

4. Дайте определение потребительским свойствам услуги

1. такого понятия нет,
2. это ценность услуги,
3. потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности человека,
4. потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности гостиницы.

5. Дайте определение требованию к качеству услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя,
- 4) все определения верные.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-7:

1. Должны ли в гостиницах быть оборудованные места для курения?

- 1) нет, курение в гостиницах запрещено,
- 2) да,
- 3) да, при наличии распорядительного документа о разрешении курения в гостинице,
- 4) нет, так как курение допустимо в санузлах.

2. В каком случае в гостинице должна быть установлена система оповещения людей о пожаре?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 40 человек.

3. В каком случае в гостинице должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 50 человек.

4. В какие сроки в гостинице должны проводиться практические тренировки работников?

- 1) не реже одного раза в месяц,
- 2) не реже одного раза в квартал,
- 3) не реже одного раза в полугодие,
- 4) сроки определяются приказом директора гостиницы.

5. В каких случаях гостиницы должны быть обеспечены индивидуальными спасательными устройствами (комплект спасательного снаряжения или лестницей навесной спасательной)?

- 1) здание гостиницы более 2 этажей,
- 2) здание гостиницы более 3 этажей,
- 3) здание гостиницы более 5 этажей,
- 4) всегда.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|---------------------------------|
| превосходно | 96-100% правильных ответов |
| отлично | 86-95% правильных ответов |
| очень хорошо | 81-85% правильных ответов |
| хорошо | 66-80% правильных ответов |
| удовлетворительно | 56-65% правильных ответов |
| неудовлетворительно | 46-55% правильных ответов |
| плохо | 45% и меньше правильных ответов |

| Оценка | Критерии оценивания |
|--------|---------------------|
| | |

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:

Задание 1. Изучите требования к материально-технической базе гостиничных предприятий согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1860 г. «Положение о классификации гостиниц». Результаты оформите в виде таблицы:

| Требования | Гостиница 1* | Гостиница 3* | Гостиница 5* |
|---|--------------|--------------|--------------|
| К зданию и прилегающей территории | | | |
| К номерному фонду | | | |
| К общественным помещениям | | | |
| К помещениям для предоставления услуг питания | | | |

Задание 2. Изучите требования к обслуживанию в гостиничных предприятиях различных категорий согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1860 г. «Положение о классификации гостиниц». Результаты оформите в виде таблицы:

| Требования | Гостиница 1* | Гостиница 3* | Гостиница 5* |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Услуги СПиР | | | |
| Услуги хоз.службы | | | |
| Туристские услуги | | | |
| Услуги питания | | | |
| Технологии обслуживания и внешний вид персонала | | | |

Задание 3. В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1860 г. «Положение о классификации гостиниц» приведите примеры показателей качества

гостиничных услуг, оказываемых отдельными службами гостиницы (по 2 – 3 примера по каждой службе). Результаты оформите в виде таблицы:

| Служба | Гостиница 1* | Гостиница 5* |
|----------------|--------------|--------------|
| СПиР | | |
| Хозяйственная | | |
| Служба питания | | |

Задание 4. Изучите требования к месторасположению гостиничных предприятий. Результаты оформите в виде таблицы:

| Вид гостиниц | Место расположения |
|----------------------------|--------------------|
| Курортный отель, пансионат | |
| Мотель | |
| Загородный отель | |
| Бизнес-отель | |
| Парк-отель | |
| Глэмпинг | |
| Шале | |
| Экоотель | |

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-7:

Задание. Определите вид и статус документов по стандартизации

| | | |
|--|----------|--|
| | Документ | Вид документа, статус(обязательность) |
|--|----------|--|

| | | |
|----|---|--|
| 1 | Технический регламент о требованиях пожарной безопасности. Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ | |
| 2 | ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления | |
| 3 | ГОСТ 8.417-2002 ГСИ. Единицы величин. Государственная система обеспечения единства измерений. Единицы величин | |
| 4 | СанПиН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест | |
| 5 | ГОСТ Р 1.5-2012 Стандартизация в РФ. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения | |
| 6 | ТУ 9161-058-37676459-2012 Закуски, салаты корейские | |
| 7 | ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008 Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением | |
| 8 | ISO/FDIS 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования | |
| 9 | ГОСТ Р ИСО 24801-2-2009 Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный дайвер | |
| 10 | ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов | |
| 11 | ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования | |
| 12 | СП 54.13330.2011 Здания жилые многоквартирные. СНиП 31-01-2003 | |
| 13 | ОК 004 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг | |
| 14 | ОК 005 Общероссийский классификатор продукции | |
| 15 | ОК 034 (КПЕС 2002) Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности | |
| 16 | ОСТ 42-21-2-85. Стерилизация и дезинфекция изделий медицинского назначения. Методы, средства и режимы | |

| | | |
|----|---|--|
| 17 | СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения | |
| 18 | СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения | |
| 19 | СП 60.13330.2012 Отопление, вентиляция и кондиционирование | |
| 20 | СП 52.13330.2011 Естественное и искусственное освещение | |
| 21 | СанПиН 2.2.4/2.1.8.562-96 Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки | |
| 22 | СанПиН 2.1.4.1074-01 Вода питьевая. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества | |
| 23 | СанПиН 2.1.6.1032-01 Гигиенические требования к обеспечению качества атмосферного воздуха населенных мест | |
| 24 | ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Национальный стандарт Российской Федерации системы менеджмента качества. Требования | |
| 25 | ГОСТ Р ИСО 14001-2016 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению | |

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

| Оценка | Критерии оценивания |
|--------------|--|
| превосходно | Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы |
| отлично | Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы |
| очень хорошо | Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию |

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|--|
| | выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы |
| хорошо | Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы |
| удовлетворительно | Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения |
| неудовлетворительно | Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения |
| плохо | Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание |

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
|--|---|---|--|---|---|--|--|
| | не зачтено | | | зачтено | | | |
| <u>Знания</u> | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет. | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <u>Умения</u> | Отсутствие | При решении | Продемонс | Продемонс | Продемонс | Продемонс | Продемонстр |

| | | | | | | | |
|---------------|--|---|---|--|---|---|---|
| | минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки | трированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | трированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | трированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | трированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме | трированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |
| <u>Навыки</u> | Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

| Оценка | | Уровень подготовки |
|------------|---------------------|--|
| зачтено | превосходно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой |
| | отлично | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично». |
| | очень хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо» |
| | хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо». |
| | удовлетворительно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| не зачтено | неудовлетворительно | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно». |
| | плохо | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо» |

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

Задание 1. Изучите требования к материально-технической базе гостиничных предприятий согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1860 г. «Положение о классификации гостиниц». Результаты оформите в виде таблицы:

| Требования | Гостиница 1* | Гостиница 3* | Гостиница 5* |
|---|--------------|--------------|--------------|
| К зданию и прилегающей территории | | | |
| К номерному фонду | | | |
| К общественным помещениям | | | |
| К помещениям для предоставления услуг питания | | | |

Задание 2. Изучите требования к обслуживанию в гостиничных предприятиях различных категорий согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1860 г. «Положение о классификации гостиниц». Результаты оформите в виде таблицы:

| Требования | Гостиница 1* | Гостиница 3* | Гостиница 5* |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Услуги СПиР | | | |
| Услуги хоз.службы | | | |
| Туристские услуги | | | |
| Услуги питания | | | |
| Технологии обслуживания и внешний вид персонала | | | |

Задание 3. В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1860 г. «Положение о классификации гостиниц» приведите примеры показателей качества гостиничных услуг, оказываемых отдельными службами гостиницы (по 2 – 3 примера по каждой службе). Результаты оформите в виде таблицы:

| Служба | Гостиница 1* | Гостиница 5* |
|--------|--------------|--------------|
| | | |

| | | |
|----------------|--|--|
| СПиР | | |
| Хозяйственная | | |
| Служба питания | | |

Задание 4. Изучите требования к месторасположению гостиничных предприятий. Результаты оформите в виде таблицы:

| Вид гостиниц | Место расположения |
|----------------------------|--------------------|
| Курортный отель, пансионат | |
| Мотель | |
| Загородный отель | |
| Бизнес-отель | |
| Парк-отель | |
| Глэмпинг | |
| Шале | |
| Экоотель | |

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-7

Ситуация.

Номерной фонд гостиницы составляет 35 номеров:

Кол-во (№№)

Характеристика номеров

- | | |
|---------------|--|
| 12, (1–12) | однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двуспальной широкой кроватью 160 х 200 см, санузлом площадью 2,5 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. При этом номера 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6 соединены общим холлом |
| 15 (13–27) | однокомнатный номер площадью 18 кв.м с двумя кроватями 90 х 200 см, санузлом площадью 3 кв.м с умывальником, унитазом и душевой кабиной |
| 5 (28–32) | однокомнатный номер площадью 36 кв.м с двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей шириной 120 х 200 см, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,8 кв.м (умывальник, унитаз, душевая кабина) |
| 3 (33–35) | 3-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой и спальни, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,8 кв.м с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 200 х 200 см |

Задания:

1. Установите категории номеров и требования к оснащению номеров мебелью и инвентарем.
2. Установите звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при имеющемся номерном фонде, при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения и результаты балльной оценки номеров соответствуют установленным требованиям.
3. Разработайте рекомендации по техническому оснащению номеров, оснащению мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения для повышения привлекательности гостиницы для китайских туристов.

Задание 2. Примите решение о звездочной категории пансионата. Пансионат находится на берегу моря, функционирует в течение 2 лет, имеет 3 этажа, количество номеров – 51,

в т.ч. 3- сюита,

3- апартаменты,

45 – стандартные одноместные номера 1 и 2 категорий площадью 16 кв.м.

Площадь санузла – 4 кв.м.

Имеются охранная сигнализация, электронные замки, видеокамеры в коридорах, звукоизоляция, отопление, вентиляция, термостаты.

В ходе экспертной оценки установлено:

Этап 1. Предварительная оценка:

Здание и прилегающая к нему территория – 5 звезд,

Техническое оборудование и оснащение – все показатели соответствуют 5 звездам, кроме одного показателя ввиду отсутствия грузового и служебного лифтов.

Санитарные объекты общего пользования – 5 звезд.

Общественные помещения – 5 звезд.

Помещения для предоставления услуг питания – 5 звезд.

Услуги, в т.ч. услуги питания – 5 звезд.

Персонал – 5 звезд.

Этап 2. Балльная оценка пансионата

Пансионат получил 130 баллов, в т.ч. суммарное количество баллов по пунктам 4,6, 7.4, 8.1-8.5, 9.1-9.6, 11.1-11.3 =52.

Этап 3. Балльная оценка номеров гостиницы.

Сюиты, апартаменты, люксы – 40 баллов. В т.ч. п.п.1.1-1.6, 2.1-2.3=28 баллов.

Номера 1 категории получили 43-45 баллов, в т.ч. п.п.1.1-1.6, 2.1-2.3=27 баллов.

Номера 2 категории получили 17 баллов, в т.ч. п.п.1.1-1.6, 2.1-2.3=14 баллов.

Этап 5. Балльная оценка персонала – 21 балл.

Задание 3.

Номерной фонд гостиницы составляет 63 номера. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница

| Кол-во | Категория | Характеристика номеров |
|--------|-----------|--|
| 3 | | 3-комнатный номер площадь 82 кв.м, состоящий из гостиной, кабинета и спальни с двухспальной кроватью (200 х 200 см), кухонным уголком и дополнительным гостевым местом |
| 5 | | однокомнатный номер площадью 36 кв.м с двухспальной кроватью, которая трансформируется в двух кроватей шириной 120 см каждая, с кухонным уголком |
| 3 | | 3-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой и спальни с кухонным уголком |
| 15 | | однокомнатный номер площадью 12 кв.м с одной широкой двухспальной кроватью и санузлом |
| 2 | | 4-комнатный номер площадью 76 кв.м, состоящий из гостиной, столовой, 2 спален и санузла |

| | |
|----|--|
| 3 | 2-комнатный номер площадью 40 кв.м, состоящий из гостиной и спальни с широкой двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей шириной 120 см |
| 1 | 4-комнатный номер площадью 96 кв.м, состоящий из гостиной, столовой, кабинета и спальни с широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом |
| 1 | 2-комнатный номер площадью 40 кв.м, состоящий из гостиной и спальни с широкой двуспальной кроватью |
| 1 | однокомнатный номер в средстве размещения площадью 42 кв.м с зоной для приема пищи, кухонным уголком, кабинетом, спальней с широкой кроватью |
| 12 | однокомнатный номер площадью 14 кв.м с двуспальной широкой кроватью, с полубалконом |
| 15 | однокомнатный номер площадью 16 кв.м с одной широкой двуспальной кроватью и санузлом |
| 2 | однокомнатный номер в средстве размещения площадью 42 кв.м с зоной для приема пищи, кабинетом, спальней с широкой кроватью |
| 15 | однокомнатный номер площадью 12 кв.м с двумя кроватями шириной 120 см, с санузлом |

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

| Оценка | Критерии оценивания |
|--------------|---|
| превосходно | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала |
| отлично | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала |
| очень хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера |
| хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на |

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|--|
| | поставленные вопросы, показывает знание материала |
| удовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала |
| неудовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала |
| плохо | Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка |

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Технические регламенты: статус, виды, роль в гостиничной деятельности.
2. Правила обозначения стандартов и сводов правил.
3. Показатели безопасности жизни и здоровья клиентов гостиницы.
4. Стандарты поведения сотрудников гостиниц и предприятий общественного питания в контактной зоне. Технологии работы с жалобами гостей.
5. Потребительские свойства и показатели качества гостиничных услуг.
6. Стандартизация: цель, задачи, принципы.
7. Виды документов по стандартизации.
8. Документы национальной системы стандартизации.
9. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
10. Стандарты организаций и их роль в повышении качества гостиничных услуг.
11. Межотраслевые национальные стандарты: основные понятия, назначение, статус, характеристики отдельных систем стандартов.
12. Требования к качеству гостиничных услуг.
13. Сводные правил и их роль в управлении качеством в гостиничных предприятиях.
14. Классификаторы технико-экономической информации: назначение, содержание, порядок работы.

15. Техническое регулирование и его роль в повышении качества услуг.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-7

Техническое регулирование и его роль в повышении качества.

13. Подтверждение соответствия: основные понятия, порядок проведения.

14. Сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения.

15. Декларирование соответствия: основные понятия, порядок проведения.

16. Факторы, формирующие качество туристских и гостиничных услуг.

17. Показатели качества услуг.

18. Методы оценки качества туристских и гостиничных услуг.

19. Классификация гостиниц в России.

20. Требования к гостиничным услугам при их классификации на категории.

21. Показатели качества туристских услуг.

22. Требования к обслуживающему персоналу при классификации гостиниц.

23. Требования к материально технической базе гостиниц при классификации.

24. Классификация номерного фонда при классификации гостиниц.

25. Требования к номерному фонду при классификации гостиниц.

26. Этапы проведения работ при классификации средств размещения.

27. Организация работ гостиницы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

28. Отличительные особенности контроля и управления качеством.

29. Классификация стандартов.

30. Общие и отличительные признаки классификации и сертификации средств размещения.

31. Порядок проведения экспертной оценки средств размещения при классификации.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|---|
| превосходно | изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала |
| отлично | изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения |
| очень хорошо | изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями |
| хорошо | ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный |
| удовлетворительно | обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения |
| неудовлетворительно | в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания |
| плохо | необходима дополнительная подготовка |

5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Стандартизация: цель, задачи, принципы.
2. Виды документов по стандартизации.
3. Документы национальной системы стандартизации.
4. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
5. Стандарты организаций и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
6. Технические регламенты и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
7. Технические условия: основные понятия, статус, сфера действия.
8. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
9. Система качества: структура, порядок формирования.
10. Управление качеством гостиничных услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе. 11. Зарубежный опыт управления качеством услуг.

12. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.

5.3.6 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Подтверждение соответствия: основные понятия, порядок проведения.

2. Сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения.

3. Экологическая сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения.

4. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг.

5. Гостиничные услуги: основные понятия, виды. Ассортимент гостиничных услуг.

6. Предпосылки широкого применения корпоративных стандартов в гостиницах и предприятиях общественного питания.

7. Классификация гостиниц в России.

8. Требования к гостиницам различных звездочных категорий.

9. Требования к обслуживающему персоналу при классификации гостиниц.

10. Категории номеров гостиниц.

11. Этапы проведения работ при классификации средств размещения.

12. Требования пожарной безопасности в гостиницах. Действия персонала в случае возникновения пожара.

13. Классификация и сертификация средств размещения.

14. Порядок проведения экспертной оценки средств размещения при классификации

15. Обслуживание как фактор, формирующий качество гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания.

16. Чек-листы и регламенты: назначение, содержание, роль в управлении качеством услуг.

17. Виды корпоративных стандартов.

18. Санитарные требования к гостиницам.

19. Санитарные требования к предприятиям общественного питания.

20. Требования к обслуживанию в гостиничных предприятиях различных категорий.

21. Стандарты гостеприимства в гостиницах и предприятиях общественного питания: виды, назначение, содержание.

22. Операционные стандарты в гостиницах и предприятиях общественного питания: виды, назначение, содержание.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно» |
| не зачтено | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно» |

5.3.7 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Выберите национальный стандарт РФ:

- 1) ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг
- 2) ТУ 9161-058-37676459-2012 Закуски, салаты корейские.
- 3) [СП 118.13330.2012](#) Общественные здания и сооружения.
- 4) [ГОСТ 32612-2014](#) Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

2. Выберите межгосударственный стандарт:

- 1) ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг
- 2) ТУ 9161-058-37676459-2012 Закуски, салаты корейские.
- 3) [СП 118.13330.2012](#) Общественные здания и сооружения.
- 4) [ГОСТ 32612-2014](#) Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

3. Укажите субъект, который утверждает национальные стандарты РФ:

- 1) Роспотребнадзор;

2) Технические комитеты;

3) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт);

4) Корпорация.

4. Продолжите определение: показатели качества услуги – это

1) требования потребителя к качеству услуги;

2) количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя;

3) показатели лояльности потребителя услуги.

5. Какой документ является обязательным на территории РФ?

1) ГОСТ Р

2) ГОСТ

3) технический регламент

4) все ответы верные

6. Имеет ли право гостиница сама разрабатывать и утверждать стандарты?

1) да

2) нет

3) зависит от размеров гостиницы

4) да, если это международный гостиничный оператор

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|------------------------------|
| зачтено | 50-100% правильных ответов |
| не зачтено | менее 50% правильных ответов |

5.3.8 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

Задание. Определите вид и статус документов по стандартизации

| | Документ | Вид документа, статус(обязательность) |
|----|---|---------------------------------------|
| 1 | Технический регламент о требованиях пожарной безопасности. Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ | |
| 2 | ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления | |
| 3 | ГОСТ 8.417-2002 ГСИ. Единицы величин. Государственная система обеспечения единства измерений. Единицы величин | |
| 4 | <u>СанПиН 42-128-4690-88</u> Санитарные правила содержания территорий населенных мест | |
| 5 | ГОСТ Р 1.5-2012 Стандартизация в РФ. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения | |
| 6 | ТУ 9161-058-37676459-2012 Закуски, салаты корейские | |
| 7 | ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008 Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением | |
| 8 | ISO/FDIS 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования | |
| 9 | ГОСТ Р ИСО 24801-2-2009 Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный дайвер | |
| 10 | <u>ГОСТ 32611-2014</u> Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов | |
| 11 | <u>ГОСТ 32612-2014</u> Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования | |
| 12 | СП 54.13330.2011 Здания жилые многоквартирные. СНиП 31-01-2003 | |
| 13 | <u>ОК 004</u> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, | |

| | | |
|----|--|--|
| | продукции и услуг | |
| 14 | <u>ОК 005</u> Общероссийский классификатор продукции | |
| 15 | <u>ОК 034 (КПЕС 2002)</u> Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности | |
| 16 | ОСТ 42-21-2-85. Стерилизация и дезинфекция изделий медицинского назначения. Методы, средства и режимы | |
| 17 | <u>СП 118.13330.2012</u> Общественные здания и сооружения | |
| 18 | <u>СП 59.13330.2012</u> Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения | |
| 19 | <u>СП 60.13330.2012</u> Отопление, вентиляция и кондиционирование | |
| 20 | <u>СП 52.13330.2011</u> Естественное и искусственное освещение | |
| 21 | <u>СанПиН 2.2.4/2.1.8.562-96</u> Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки | |
| 22 | <u>СанПиН 2.1.4.1074-01</u> Вода питьевая. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества | |
| 23 | <u>СанПиН 2.1.6.1032-01</u> Гигиенические требования к обеспечению качества атмосферного воздуха населенных мест | |
| 24 | ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Национальный стандарт Российской Федерации системы менеджмента качества. Требования | |
| 25 | ГОСТ Р ИСО 14001-2016 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению | |

5.3.9 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ОПК-7

Задания.

1.Ознакомьтесь "Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности" (см. сайт Росстандарта <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts/technicalregulationses>) и дайте определение терминам:

- система предотвращения пожара,
- система противопожарной защиты,
- эвакуационный выход;

2. Укажите классификацию строительных, текстильных и кожевенных материалов по пожарной опасности (ст.13);
3. Установите классификацию зданий, сооружений и пожарных отсеков по функциональной пожарной опасности (ст. 32). К какой группе относятся гостиницы и здания организаций общественного питания?
4. Назовите способы защиты людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара (ст. 52);
5. Укажите количество документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований данного технического регламента.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|-------------------------------------|
| зачтено | Решено более 50% поставленных задач |
| не зачтено | Решено менее 50% поставленных задач |

Примерный перечень тем оценочного средства – Курсовая работа:

1. Организация обслуживания как основа сервиса в гостиницах.
2. Организация обслуживания как основа сервиса в ресторанах.
3. Организация обслуживания как основа сервиса в ресторанах гостиничных комплексов.
4. Организация обслуживания как основа сервиса в гостиницах премиум-класса.
5. Организация обслуживания как основа сервиса в хостелах.
6. Организация обслуживания как основа сервиса в гостиницах эконом-класса.
7. Организация обслуживания как основа качества услуг в пансионатах.
8. Организация обслуживания как основа сервиса в глэмпингах.
9. Организация обслуживания как основа сервиса в кафе.
10. Организация обслуживания как основа сервиса в лобби-баре гостиницы.
11. Организация обслуживания как основа сервиса в бизнес-гостиницах.
12. Организация обслуживания как основа сервиса в малых отелях.
13. Организация обслуживания как основа сервиса в курортных гостиницах.
14. Обслуживание как фактор, формирующий качество гостиничных услуг.
15. Обслуживание как фактор, формирующий качество услуг общественного питания.
16. Цифровые технологии как фактор, формирующий качество гостиничных услуг.
17. Цифровые технологии как фактор, формирующий качество услуг общественного питания.
18. Экотехнологии в гостиничных предприятиях.
19. Экотехнологии в предприятиях общественного питания.
20. Клиентоориентированность сервисных предприятий как фактор, формирующий качество услуг.

Примеры планов курсовых работ

Тема: Организация обслуживания как основа сервиса в гостиницах

Введение

1.Содержание, роль и значение обслуживания в гостиничном сервисе.

1.1.Содержание процесса обслуживания в гостинице.

1.2.Службы гостиницы и их функциональные обязанности.

1.3.Инновационные технологии обслуживания в гостиницах.

2.Изучение организации обслуживания в гостиничных предприятиях.

2.1.Изучение требований нормативно-правовых документов к организации обслуживания.

2.2.Изучение правил внутреннего трудового распорядка гостиницы.

2.3.Изучение отзывов гостей в сети Интернет о качестве обслуживания в нижегородских гостиницах.

2.4.Предложения по совершенствованию обслуживания в гостиницах.

Заключение.

Список использованной литературы.

Приложения.

Тема: Организация обслуживания как основа сервиса в кафе

Введение

1.Теоретические аспекты организации обслуживания в кафе.

1.1.Формы и методы обслуживания в кафе.

1.2.Службы кафе и их функциональные обязанности.

1.3.Инновационные технологии обслуживания в кафе.

2.Изучение организации обслуживания в кафе.

2.1.Изучение нормативно-правовых актов к организации обслуживания в кафе.

2.2.Изучение правил внутреннего трудового распорядка в кафе.

2.3.Изучение отзывов гостей в сети Интернет о качестве обслуживания в нижегородских кафе.

2.4.Предложения по совершенствованию сервиса в кафе.

Заключение

Список использованной литературы.

Приложения.

Тема: Организация обслуживания как основа сервиса в малых отелях

Введение

1. Теоретические аспекты организации обслуживания в малых отелях.

1.1. Процесс обслуживания в малых отелях.

1.2. Службы в малом отеле и их функциональные обязанности.

1.3. Изучение опыта организации обслуживания в малых отелях.

2. Изучение организации обслуживания в малых отелях.

2.1. Изучение требований нормативно-правовых документов к организации обслуживания в малых отелях.

2.2. Изучение правил внутреннего трудового распорядка в малом отеле.

2.3. Изучение отзывов гостей в сети Интернет о качестве обслуживания в нижегородских малых отелях.

2.4. Предложения по совершенствованию сервиса в малых отелях.

Заключение.

Список использованной литературы.

Приложения.

Тема: Организация обслуживания как основа сервиса в ресторанах

Введение

1. Теоретические аспекты организации обслуживания в ресторанах.

1.1. Формы и методы обслуживания в ресторанах.

1.2. Службы ресторана и их функциональные обязанности.

1.3. Инновационные технологии обслуживания в ресторанах.

2. Изучение организации обслуживания в ресторанах.

2.1. Изучение нормативно-правовых актов к организации обслуживания в ресторанах.

2.2. Изучение правил внутреннего трудового распорядка в ресторане.

2.3. Изучение отзывов гостей в сети Интернет о качестве обслуживания в нижегородских ресторанах.

2.4. Предложения по совершенствованию сервиса в ресторанах.

Заключение.

Список использованной литературы.

Приложения.

Критерии оценивания (оценочное средство - Курсовая работа)

| Оценка | Критерии оценивания |
|-------------------|--|
| превосходно | в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам, обоснована собственная точка зрения. Работа сдана в установленный срок |
| отлично | в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок |
| очень хорошо | в работе сделан анализ фактического материала на основе знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются выводы, дается критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок |
| хорошо | работа выполнена на высоком теоретическом уровне, полно и всесторонне освещающая вопросы темы, но не отличается должной степенью творческого подхода к теме |
| удовлетворительно | работа, в которой основные вопросы темы освещены правильно, но не показано умение самостоятельно анализировать литературные источники, логически стройно излагать материал, рассматривать проблему всесторонне, а также имеются отдельные ошибочные суждения. Работа сдана с нарушением установленного срока, автор не исправлял/ не исправил большую часть замечаний руководителя |

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|--|
| неудовлетворительно | работа представлена, но студент не ответил на замечания рецензента, не смог объяснить выводы и теоретические положения темы, не овладел материалом работы. Работа сдана с нарушением установленного срока, автор прибегал к искусственному завышению показателя оригинальности |
| плохо | Студент не предоставил курсовую работу |

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Ефремова М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум / М. В. Ефремова. - Москва : Юрайт, 2023. - 350 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12253-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848334&idb=0>.
2. Звонова В.А. Законодательство в сфере туризма: Правила предоставления гостиничных услуг, классификация гостиниц, национальные стандарты в области гостиничного сервиса в Российской Федерации : стандарт / Звонова В.А. - Москва : Финансы и статистика, 2024. - . - ISBN 978-5-00184-100-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=879015&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум / И. М. Лифиц. - 15-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 462 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15927-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871133&idb=0>.
2. Емелина И. А. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» / Емелина И. А. - Тольятти : ПБГУС, 2020. - 60 с. - Книга из коллекции ПБГУС - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=884231&idb=0>.
3. Канке Алла Анатольевна. Метрология, стандартизация, сертификация : Учебник / Государственный университет управления. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 363 с. - (Высшее образование). - Профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-016835-7. - ISBN 978-5-16-111639-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=874785&idb=0>.
4. Вдовенко Ю. И. Стандартизация : Учебно-методическое пособие / Вдовенко Ю. И. - Москва : Русайнс, 2023. - 78 с. - ISBN 978-5-466-00960-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=872658&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа:

<http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук, профессор.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.