

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЕВРАЗИЙСКИХ И ВОСТОЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2026

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

кандидат экономических наук, доцент

Мухоморова И.В.

кандидат экономических наук, доцент

Ключевская И.С.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 5 от 29.12.25

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
2. Структура дисциплины	4
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения	9
5.1. Система оценивания	9
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине	9
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	17
6.1. Список источников и литературы	17
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ..	17
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	18
9. Методические материалы	19
9.1. Планы семинарских/практических занятий	19
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	23
9.3. Иные материалы	26
Приложение 1. Аннотация дисциплины	29

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины (*модуля*) - формирование теоретических знаний и приобретение практического опыта управления качеством услуг и качеством обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства, основанные на применении стандартов индустрии гостеприимства.

Задачи дисциплины (*модуля*):

- получение теоретических знаний о целях и задачах стандартизации сферы гостеприимства;
- формирование умений подготовки коллективного средства размещения к проведению классификации в соответствии с нормативно-правовой базой сферы гостеприимства;
- приобретение навыков разработки и внедрения системы менеджмента качества гостиничного предприятия;
- овладение методами управления качеством услуг и качеством обслуживания потребителей в сфере гостеприимства;
- развитие профессиональных компетенций в технологии обслуживания с учетом технологических новаций.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Знать: принципы государственного регулирования сферы гостеприимства; цели и задачи стандартизации сферы гостеприимства; классификацию коллективных средств размещения и категории номеров в Российской Федерации. Уметь: применять различные стандарты сферы гостеприимства в профессиональной деятельности; подготовить коллективное средство размещения к проведению классификации в соответствии с нормативно-правовой базой сферы гостеприимства. Владеть: профессиональными технологиями индустрии гостеприимства в части обслуживания потребителей; методами управления качеством услуг и качеством обслуживания потребителей в сфере гостеприимства; знаниями и навыками организации системы менеджмента качества предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин Сервисная деятельность, Технологии организации гостиничного дела, Маркетинг в индустрии гостеприимства.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Обеспечение безопасности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, Проектирование гостиничной деятельности.

Структура дисциплины¹

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	18
7	Семинары	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	8
7	Семинары	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	8
7	Семинары	4
Всего:		12

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа(ов).

2. Содержание дисциплины²

¹ При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

² Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

Тема 1. Теоретические основы стандартизации

Понятие стандартизации и её значение в деятельности гостиничных предприятий. Понятия, используемые в современной гостиничной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «стандарт», «стандартизация». Нормативно-правовые основы стандартизации в РФ. Национальная система стандартизации. Росстандарт: функции и задачи; история деятельности. Обозначения национального стандарта. Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации. Стандарты общественных организаций. Корпоративные стандарты в гостиничной индустрии. Локальные стандарты. Техническое регулирование. Технические стандарты. Своды правил. Профессиональный стандарт «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц».

Тема 2. Международные стандарты

Международная организация по стандартизации: история создания и функции. Организационная структура ISO. Направления деятельности ISO. Сотрудничество ИСО с бизнесом. Роль России в деятельности ISO. Система мировых стандартов. Порядок разработки международных стандартов. Национальные стандарты разных стран.

Тема 3. Стандарты операционных процедур в гостиницах

Понятие стандарта операционной процедуры. Виды СОП: стандарты уборки гостиничных номеров, стандарты заселения, переселения и выезда гостя, стандарты бронирования номеров, стандарты побудки гостей, стандарты выполнения кассовых операций, стандарты выдачи униформы и ее учета, стандарты внешнего вида, стандарты поведения персонала, стандарты оказания дополнительных услуг, стандарты музыки. Номенклатура стандартов. Стандарты обслуживания в зонах общественного питания средств размещения.

Тема 4. Классификация средств размещения: порядок проведения процедуры

Сущность классификации коллективных средств размещения. Нормативно-правовая база классификации гостиниц и других средств размещения. Порядок проведения процедуры классификации. Самооценка средств размещения: порядок проведения. Типы средств размещения. Категории гостиниц. Категории номеров. Классификация кемпингов и санаториев. Внеплановое подтверждение категории: причины и порядок проведения процедуры. Финансовые расходы на проведение процедуры.

Тема 5. Научные подходы к содержанию понятия «качество» и управлению качеством

Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. Этапы эволюции управления качеством. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях. Дж. Джуран и «триада качества». А. Фейгенбаум и принципы всеобщего контроля качества. Г. Тагути и концепция 6-сигма. Ф. Кросби и программа качества «ноль дефектов». А. К. Гастев, обосновавший системную стандартизацию и связавший её с проблемами качества. В.В. Бойцов и А.В. Гличев и их вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.

Тема 6. Методы и инструменты управления качеством

Классификация методов управления качеством. Концепция и принципы TQM. Простые инструменты управления качеством. Диаграмма Исикавы. Диаграмма Парето. Контрольные карты. Карты Шухарта. Гистограмма. Стратификация. Диаграмма разброса. Развертывание функций качества. Концепция дома качества. Информационная система управления качеством.

Тема 7. Качество услуг и качество обслуживания в гостиничном предприятии

Модель управления качеством обслуживания в гостинице. Качество гостиничных услуг как обязательное соответствие стандартам. Качество гостиничных услуг как стабильность бизнес-процессов. Качество гостиничных услуг как соответствие рыночным требованиям. Качество гостиничных услуг как удовлетворение требований потребителей. Качество гостиничных услуг как удовлетворение требований собственников гостиничного бизнеса. Подходы к управлению качеством гостиничного предприятия.

Тема 8. Количественные и качественные методы оценки качества гостиничного предприятия

Система показателей в оценке качества услуг и качества обслуживания гостиничного предприятия. Тип и характер действий при оценке качества услуг и качества обслуживания гостиничного предприятия. Средства анализа и измерения. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия. Качественные методы оценки. Организация процесса оценки качества гостиничных услуг. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг. мониторинг мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия. Мониторинг мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.

Тема 9. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия

Системы менеджмента качества гостиничных предприятий. Планирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия. Документация СМК гостиничного предприятия. Построение СМК гостиничного предприятия. Внедрение СМК гостиничного предприятия. Оценка эффективности СМК гостиничного предприятия.

3. Образовательные технологии³

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Теоретические основы стандартизации	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением актуальных проблем в деятельности гостиничных предприятий Подготовка к занятию с использованием рекомендованной литературы и источников

³ В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

2.	Международные стандарты	Лекция 2 Семинар 2 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Выполнение практического задания Подготовка к занятию с использованием рекомендованной литературы и источников
3.	Стандарты операционных процедур в гостиницах	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Выполнение практического задания Дискуссия Подготовка к занятию с использованием рекомендованной литературы и источников Подготовка к дискуссии
4.	Классификация средств размещения: порядок проведения процедуры	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Выполнение практического задания Подготовка к занятию с использованием рекомендованной литературы и источников
5.	Научные подходы к содержанию понятия «качество» и управлению качеством	Лекция 5 Семинар 5 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Выполнение практического задания Подготовка к занятию с использованием рекомендованной литературы и источников Подготовка доклада и иллюстративного материала
6.	Методы и инструменты управления качеством	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Выполнение практического задания Подготовка к занятию с использованием рекомендованной литературы и источников
7.	Качество услуг и качество обслуживания в гостиничном предприятии	Лекция 7 Семинар 7 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Выполнение практического задания Подготовка к занятию с использованием рекомендованной
8.	Количественные и качественные методы оценки качества гостиничного предприятия	Лекция 8 Семинар 8 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Выполнение практического задания Подготовка к занятию с использованием рекомендованной литературы и источников
9.	Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия	Лекция 9 Семинар 9 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Выполнение практического задания Выполнение контрольной работы Подготовка к занятию с использованием рекомендованной литературы и источников Подготовка к экзамену

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и

дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

4. Оценка планируемых результатов обучения

4.1 Система оценивания⁴

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в дискуссии на семинаре	10 баллов	10 баллов
- подготовка доклада	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа	20 баллов	20 баллов
- выполнение тестовых заданий	20 баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS	
95 – 100	отлично	A	
83 – 94		B	
68 – 82	хорошо	зачтено	
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	FX	
0 – 19		не зачтено	F

4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов

⁴ Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

4.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине⁵

Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию.

1. Понятие системы менеджмента качества
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами)
3. Российский и международный подход к управлению качеством
4. Методы оценки качества услуг и качества обслуживания гостиничного предприятия
5. Суть Тотального управления качеством (TQM)
6. Качество как экономическая категория
7. Основные подходы к менеджменту качества

⁵ Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

8. Системный подход к управлению качеством
9. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества услуг и качества обслуживания гостиничного предприятия
10. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества гостиницы
11. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества
12. Роль персонала в системе менеджмента качества гостиничного предприятия
13. Качество как объект управления
14. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена
15. Простые инструменты управления качеством
16. Функциональные инструменты управления качеством
17. Национальная система стандартизации
18. Виды стандартов и их краткая характеристика
19. Стандарты операционных процедур в гостинице
20. Процедура классификации средств размещения
21. Номенклатура стандартов операционных процедур
22. Стандарт ХАССП в общественном питании
23. Международные стандарты в гостиничной индустрии
24. Стандарты общественных организаций в гостиничной индустрии
25. СОП заселения, переселения и выезда гостей

Примерные задания для выполнения контрольной работы

Задание 1. Расставьте в хронологическом порядке действия горничной во время проведения уборки после выезда гостя:

- Собрать грязное постельное белье и мягкий инвентарь и вынести из номера.
- Подойти к номеру и постучать три раза.
- Провести влажную уборку поверхностей в номере.
- Войти в номер, перегородив вход тележкой горничной.
- Открыть окна.
- Собрать инвентарь и оборудование.
- Продезинфицировать предметы интерьера повышенной опасности.
- Помыть полы в санузле.
- Заправить постель.
- Расставить предметы личной гигиены.
- Помыть сантехнику.
- Распылить освежитель воздуха.
- Собрать мусор и вынести.
- Залить дезинфицирующее средство в унитаз.
- Окинуть взглядом.
- Сообщить супервайзеру о готовности номера к заселению.
- Разложить чистый мягкий инвентарь.
- Натереть зеркала и хромированные детали интерьера.
- Помыть и натереть посуду.
- Пропылесосить.
- Покинуть номер.
- Разложить рекламные информационные материалы.
- Расправить шторы.
- Закрыть окно.

Задание 2. Найдите ошибки в технологическом процессе горничной во время проведения уборки после выезда гостя:

1. Подошла к номеру с тележкой, вошла в номер, зафиксировала дверь, перегородила вход тележкой.
2. Прошла к окну, расправила шторы, открыла окно.
3. Занесла комплект чистого белья, мягкого инвентаря, аксессуаров, корзину с ЧМС.
4. Белье и полотенца положила на кровать, аксессуары на стол.
5. Собрала мусор и вынесла.
6. Приступила к уборке санузла: помыла раковину, ванну, унитаз, ершик.
7. Приступила к уборке жилого номера: помыла посуду, поменяла постель, обеспылила поверхности, пропылесосила, закрыла окно, расправила шторы.
8. Помыла пол в ванной.
9. Собрала корзину с ЧМС.
10. Вышла из номера.

Задание 3. Найдите ошибки в технологическом процессе горничной во время проведения уборки в заселенном номере:

1. Постучала три раза в дверь.
2. Вошла в номер.
3. Входную дверь оставила открытой.
4. Собрала мусор со стола, журнального столика, в ванной.
5. Залила унитаз дезсредством.
6. Прошла в комнату.
7. Собрала грязное постельное белье и полотенца.
8. Заправила чистое постельное белье.
9. Собрала все вещи гостя, аккуратно сложила и убрала в шкаф.
10. Собрала грязную посуду и помыла ее.
11. Протерла поверхности в номере.
12. Помыла поверхности в ванной комнате.
13. Разложила полотенца.
14. Вымыла полы в ванной.
15. Покинула номер.

Целевая аудитория: работники службы приёма и размещения

Задание 4. Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приёма и размещения при регистрации гостя в отеле:

- Попросить паспорт.
- Сверить параметры бронирования.
- Рассказать о дополнительных услугах в отеле.
- Сделать копию паспорта.
- Выдать фискальный чек и сдачу.
- Подшить регистрационную карту гостя в соответствующую папку хранения документов.
- Уничтожить копию паспорта.
- Найти бронирование в программе.
- поприветствовать гостя.
- Акцентировать внимание гостя на контактных телефонах для быстрой связи с сотрудниками.
- Предложить помощь с багажом и сопровождение до номера.
- Вложить ключ карту в карту гостя и передать гостю.
- Предложить гостю подписать регистрационную карту.
- Рассчитать гостя.
- Рассказать, как правильно добраться до номера.
- Спросить разрешение сделать копию паспорта.
- Пожелать приятного отдыха.
- Уточнить у гостя, было ли бронирование.

- Закодировать ключ.
- Спросить, можете ли Вы быть еще чем-то полезны.
- Распечатать регистрационную карту.
- Внести данные гостя в форму ФМС.
- Сверить фотографию на паспорте с гостем.
- Принять оплату.
- Подписать карту гостя.
- Внести паспортные данные в профиль гостя в АСУ.

Задание 5. Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приёма и размещения при регистрации выезда гостя из отеля:

- Связаться со службой номерного фонда и передать информацию о выезде гостя.
- Рассчитать гостя при наличии не нулевого баланса.
- Поприветствовать гостя.
- Распечатать и отдать гостю счет.
- Уточнить номер комнаты, из которой выезжает гость.
- Расспросить гостя о его впечатлениях об отеле.
- Проверить счет гостя.
- Забрать у гостя ключ карту.
- Провести процедуру выселения гостя в программе.
- Установить, что гость правильно назвал номер комнаты, из которой выезжает.
- Получить информацию от службы номерного фонда о состоянии номера.
- Поблагодарить гостя за выбор отеля, пожелать приятного пути.
- Предложить услуги трансфера.

Задание 6. Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приёма и размещения во время регистрации гостя в отеле:

Гость: Здравствуйте

Администратор: Здравствуйте. Чем могу помочь?

Гость: Я хочу поселиться у вас.

Администратор: Хорошо. Давайте паспорт.

Гость: У меня нет с собой паспорта. Он на оформлении в паспортном столе. Неожиданная командировка. Но у меня есть водительское удостоверение и загранпаспорт.

Администратор: Хорошо. Давайте загранпаспорт. Какой номер Вы хотите?

Гость: Я хочу недорогой одноместный номер.

Администратор: Хорошо. Номер 320 тогда. Стоимость 2000 руб. в сутки с завтраком. Устроит?

Гость: Да. Спасибо.

Администратор: С Вас 2000 руб.

Гость: Можно оплатить картой?

Администратор: Да. Можно. ... Вот Ваш чек и слип. Вот Ваш ключ. Номер 320. Третий этаж.

Лифт справа. Приятного отдыха.

Гость: Спасибо.

Задание 7. Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приёма и размещения во время регистрации выезда гостя из отеля:

Гость: Здравствуйте!

Администратор: Здравствуйте!

Гость: Я выезжаю. Могу я получить счет?

Администратор: Да, конечно. Какой Ваш номер?

Гость: Мой номер 320.

Администратор: Одну минуту, пожалуйста. Я распечатаю. ... Вот Ваш счет.

Гость: Спасибо.

Администратор: Не за что.

Гость: До свидания.

Администратор: До свидания. Всего Вам доброго!

Задание 8. Выберите документы из представленного списка, которые должны обязательно находиться в информационно демонстрационном материале в Службе приёма и размещения:

1. Книга отзывов и предложений;
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
3. Положение о классификации гостиниц;
4. Свидетельство о присвоении категории гостинице;
5. Лицензия на гостиничную деятельность;
6. Лицензия на другие услуги, оказываемые на территории гостиницы;
7. Перечень вышестоящих организаций;
8. Правила проживания в гостинице;
9. Свидетельство о внесении в ЕГРЮЛ или ЕГРИП;
10. Прейскуранты цен на услуги проживания;
11. Прейскуранты цен на дополнительные услуги;
12. Перечень дополнительных бесплатных услуг;
13. Информация о форме и порядке оплаты услуг;
14. Информация о форме и порядке бронирования;
15. Информация о времени заезда и выезда из отеля;
16. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг с законами, иными нормативными правовыми актами;
17. Закон о защите прав потребителя;
18. ГОСТ Р 51185 2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
19. Перечень услуг, входящих в цену номера;
20. Локальный нормативно правовой акт о порядке обработки оператором (отелем) персональных данных гостей;
21. Правила поведения в чрезвычайной ситуации;
22. Правила пожарной безопасности;
23. Правила пользования электробытовыми приборами.

Примерные темы докладов

1. Понятие стандарта. Классификация стандартов.
2. Роль стандартов в деятельности гостиничного предприятия.
3. Понятие процедуры стандартизации.
4. Росстандарт: функции и задачи; история деятельности.
5. Понятие сертификата и процедуры сертификации.
6. Виды сертификатов.
7. Сертификация как подтверждение соответствия стандарту.
8. Виды процедур сертификации.
9. Система мировых стандартов
10. Система национальных стандартов в РФ
11. Отраслевые стандарты: обзор в мире и РФ
12. Региональные стандарты: цели и задачи
13. Общественные организации и их роль в стандартизации (на примере РГА)
14. Локальные стандарты гостиничных предприятий
15. Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации
16. ФРИО: история создания; функции и задачи

17. Самосертификация: поле деятельности и ограничения
18. Стандартизация и ее роль в деятельности предприятий общественного питания
19. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества
20. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации
21. Международные стандарты в индустрии гостеприимства
22. Профессиональные стандарты в сфере гостеприимства
23. Стандарты гостиничных сетей
24. Государственное регулирование гостиничной индустрии
25. Стандарты качества в индустрии гостеприимства

Тестовые задания для контроля самостоятельной работы

1. Термин и методологию Total Quality Control (TQC) впервые ввёл американский исследователь и практик в области обеспечения качества выпускаемой продукции
 - a) Дж. Джуран
 - b) А. Фейгенбаум
 - c) К. Исикава
 - d) С. Кольт
2. Метод быстрой визуализации причинно-следственных связей для поиска проблемы и её последующего решения
 - a) Контрольный листок
 - b) Диаграмма Ганта
 - c) Диаграмма Исикавы
 - d) PDCA
3. Цикл Деминга по созданию и внедрению системы менеджмента качества (СМК) – это
 - a) ABC – анализ
 - b) PEST –анализ
 - c) PDCA
 - d) SOP
4. Метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов при участии всего персонала предприятия имеет аббревиатуру
 - a) TQC
 - b) TQM
 - c) SOP
 - d) Диаграмма «рыбья кость» Исикавы
5. Программу по управлению качеством «Ноль дефектов» разработал
 - a) Дж. Джуран
 - b) А. Фейгенбаум
 - c) К. Исикава
 - d) Ф. Кросби
6. Документ, в котором подробно расписаны последовательные шаги постоянно повторяющихся и однотипных действий (руководство для исполнителя по выполнению определенных операций) – это
 - a) СОП
 - b) TQC
 - c) TQM
 - d) PDCA
7. Укажите нормативно определенное количество категорий гостиниц в * для Российской Федерации
 - a) Шесть категорий
 - b) Пять категорий
 - c) Четыре категории
 - d) Три категории

8. Укажите правильный перечень номеров высшей категории согласно нормативно-правовой базе в РФ
- «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «студия»
 - «люкс», «делюкс», «сюит», «джуниор сюит», «студия»
 - «люкс», «апартамент», «делюкс», «сюит», «студия»
 - «люкс», «делюкс», «сюит», «джуниор сюит», «апартамент»
9. Укажите средства размещения, не подлежащие обязательной классификации
- Кемпинги
 - Санатории
 - санатории силовых ведомств и федеральных органов исполнительной власти, подведомственных Президенту
 - хостелы
10. Укажите, кто из ученых и практиков в области управления качеством был Президентом Международной организации по стандартизации (ISO)
- В.В. Бойцов
 - А.К. Гастев
 - А.В. Гличев
 - А.В. Фейгенбаум
11. Система ХАССП предполагает
- Контроль (медицинский и санитарно-гигиенический) персонала на предприятиях общественного питания
 - Выявление опасных факторов (рисков) в процессе производства продуктов питания и разработку стратегии по борьбе с ними путём регулярного мониторинга критических точек
 - Технологию минимизации пищевых отходов
 - Минимизацию сроков хранения пищевых продуктов для обеспечения высокого качества готовой продукции
12. Что в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» представляет собой стандарт?
- Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг
 - Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров
 - Документ, который принят международным договором Российской Федерации и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования
 - Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей
13. Укажите несуществующий вид стандарта
- Отраслевой стандарт
 - Федеральный стандарт
 - Корпоративный стандарт
 - Продленный стандарт
14. Отвечать на телефонный звонок следует:
- между первым и третьим звонком
 - после третьего звонка
 - на четвертом звонке
 - сразу после первого звонка, не дожидаясь второго
15. При сопровождении гостя до номера сотрудник отеля должен передвигаться
- рядом с гостем
 - на полшага впереди гостя

- c) на полшага позади гостя
 - d) как гость укажет
16. При входе в лифт
- a) сотрудник отеля должен пропустить гостя вперед
 - b) сотрудник отеля должен войти в лифт первым
 - c) сотрудник отеля должен войти в лифт одновременно с гостем
 - d) сотрудник не может ехать с гостем в одном лифте
17. Выберите правильный алгоритм действий сотрудника отеля при возникновении конфликтной ситуации
- a) выслушать гостя до конца, принести извинения, высказать свою точку зрения
 - b) изолировать гостя, выслушать, предложить варианты решения проблемы
 - c) изолировать гостя, пригласить руководителя или компетентного сотрудника для решения проблемы
 - d) выслушать гостя, принести извинения, предложить решение проблемы, поблагодарить за выявленную гостем проблему
18. Отвечать на электронные письма необходимо
- a) на все
 - b) на все, кроме рекламных и коммерческих предложений
 - c) только на письма, требующие ответа
 - d) не на все, зависит от содержания
19. Что из нижеперечисленного есть моветон:
- a) вставать (для мужчины), чтобы поздороваться
 - b) класть дамскую сумку или ее содержимое на стол
 - c) передавать общие блюда за столом против часовой стрелки
 - d) поддерживать беседу с соседом по столу слева
20. Сотрудник отеля должен поприветствовать гостя:
- a) сразу, как гость попал в поле зрения сотрудника
 - b) на расстоянии 1-2 метра
 - c) перед тем, как гость собрался обратиться к сотруднику отеля
 - d) только по необходимости контакта

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1 Список источников и литературы⁶

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562363>
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313>

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. —

⁶ Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

- 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560466>
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465>

5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>

5.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант
3. Kaspersky Endpoint Security

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global

7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

8. Методические материалы⁷

8.1 Планы семинарских/ практических занятий⁸

Тема 1. Теоретические основы стандартизации (2 часа)

Цель занятия: приобретение практических навыков в области стандартизации в сфере гостеприимства.

Вопросы для обсуждения:

⁷ Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

⁸ План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

- Понятие стандартизации и её значение в деятельности гостиничных предприятий.
- Понятия, используемые в современной гостиничной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «стандарт», «стандартизация».
- Нормативно-правовые основы стандартизации в РФ.
- Национальная система стандартизации.
- Росстандарт: функции и задачи; история деятельности.
- Обозначения национального стандарта.
- Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации. Стандарты общественных организаций.
- Корпоративные стандарты в гостиничной индустрии.
- Локальные стандарты.
- Техническое регулирование. Технические стандарты.
- Своды правил.
- Профессиональный стандарт «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц».

Практическое задание:

Провести аналитический обзор Профессионального стандарта «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц». Выявить требования к знаниям, умениям и компетенциям управляющего гостиничным комплексом.

Подготовить тезисы о современных проблемах в гостиничной индустрии. Принять участие в обсуждении проблем.

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

Тема 2. Международные стандарты (2 часа)

Цель занятия: приобретение навыков работы с международными стандартами сферы гостеприимства.

Вопросы для обсуждения:

- Международная организация по стандартизации: история создания и функции. Организационная структура ISO.
- Направления деятельности ISO.
- Сотрудничество ИСО с бизнесом.
- Роль России в деятельности ISO.
- Система мировых стандартов.
- Порядок разработки международных стандартов.
- Национальные стандарты разных стран.

Практическое задание:

Подготовить аналитический обзор международных стандартов, стандартов общественных организаций и объединений в сфере гостеприимства.

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

Тема 3. Стандарты операционных процедур в гостиницах (4 часа)

Цель занятия: приобретение навыков разработки стандартов операционных процедур гостиничного комплекса.

Вопросы для обсуждения:

- Понятие стандарта операционной процедуры.
- Виды СОП: стандарты уборки гостиничных номеров, стандарты заселения, переселения и выезда гостя, стандарты бронирования номеров, стандарты побудки гостей, стандарты выполнения кассовых операций, стандарты выдачи униформы и ее учета, стандарты внешнего вида, стандарты поведения персонала, стандарты оказания дополнительных услуг, стандарты музыки.

- Номенклатура стандартов.
- Стандарты обслуживания в зонах общественного питания средств размещения.

Практическое задание:

- 1) Выполнить процедуру check-in гостя на тренажере в соответствии с СОП.
- 2) Выполнить процедуру check-out гостя на тренажере в соответствии с СОП.
- 3) Подготовка и участие в дискуссии о стандартах операционных процедур в гостиничных комплексах.

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

Тема 4. Классификация средств размещения: порядок проведения процедуры (2 часа)

Цель занятия: приобретение знаний и навыков подготовки средства размещения к процедуре классификации.

Вопросы для обсуждения:

- Сущность классификации коллективных средств размещения.
- Нормативно-правовая база классификации гостиниц и других средств размещения.
- Порядок проведения процедуры классификации.
- Самооценка средств размещения: порядок проведения.
- Типы средств размещения.
- Категории гостиниц.
- Категории номеров.
- Классификация кемпингов и санаториев.
- Внеплановое подтверждение категории: причины и порядок проведения процедуры.
- Финансовые расходы на проведение процедуры.

Практическое задание:

Разработка чек-листа о готовности средства размещения к процедуре классификации.

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

Тема 5. Научные подходы к содержанию понятия «качество» и управлению качеством (2 часа)

Цель занятия: формирование навыков применения теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Вопросы для обсуждения:

- Качество как социально-экономическая категория и объект управления.
- Значение повышения качества на макроуровне.
- Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством.
- Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества.
- Этапы эволюции управления качеством.
- К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
- Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
- Дж. Джуран и «триада качества».
- А. Фейгенбаум и принципы всеобщего контроля качества.
- Г. Тагути и концепция 6-сигма.
- Ф. Кросби и программа качества «ноль дефектов».
- А. К. Гастев, обосновавший системную стандартизацию и связавший её с проблемами качества. В.В. Бойцов и А.В. Гличев и их вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.

Практическое задание:

Подготовка и защита доклада по теме занятия.

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

Тема 6. Методы и инструменты управления качеством (4 часа)

Цель занятия: приобретение практического опыта применения инструментов управления качеством в гостиничных комплексах.

Вопросы для обсуждения:

- Классификация методов управления качеством.
- Концепция и принципы TQM.
- Простые инструменты управления качеством.
- Диаграмма Исикавы.
- Диаграмма Парето.
- Контрольные карты.
- Карты Шухарта.
- Гистограмма.
- Стратификация.
- Диаграмма разброса.
- Развертывание функций качества.
- Концепция дома качества.
- Информационная система управления качеством.

Практическое задание:

- 1) Разработка контрольного листка для оценки качества работы структурного подразделения гостиничного комплекса.
- 2) Разработка дома качества гостиничного комплекса.

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

Тема 7. Качество услуг и качество обслуживания в гостиничном предприятии (2 часа)

Цель занятия: приобретение умений оценки качества гостиничного предприятия в разных аспектах.

Вопросы для обсуждения:

- Модель управления качеством обслуживания в гостинице.
- Качество гостиничных услуг как обязательное соответствие стандартам.
- Качество гостиничных услуг как стабильность бизнес-процессов.
- Качество гостиничных услуг как соответствие рыночным требованиям.
- Качество гостиничных услуг как удовлетворение требований потребителей.
- Качество гостиничных услуг как удовлетворение требований собственников гостиничного бизнеса.
- Подходы к управлению качеством гостиничного предприятия.

Практическое задание:

Подготовка ответов на жалобы гостей.

«Все ужасно: кровать продавленная, водопровод – либо горячая, либо холодная вода, тёплую невозможно намешать. Ресепшн, недовольный своей судьбой и жизнью, не прибавляет положительных эмоций. Внизу шумный ресторан, в котором проводят Свадьбы. Если бы не отсутствие выбора... ни в коем случае бы не остались здесь. Обходите это заведение стороной!»

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

Тема 8. Количественные и качественные методы оценки качества гостиничного предприятия (4 часа)

Цель занятия: приобретение практических навыков анализа и измерения качества услуг и качества обслуживания гостиницы.

Вопросы для обсуждения:

- Система показателей в оценке качества услуг и качества обслуживания гостиничного предприятия.
- Тип и характер действий при оценке качества услуг и качества обслуживания гостиничного предприятия.
- Средства анализа и измерения.
- Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия.
- Качественные методы оценки.
- Организация процесса оценки качества гостиничных услуг.
- Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг.
- Мониторинг мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия.
- Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.

Практическое задание:

- 1) Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена средства размещения.
- 2) Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности гостей.

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

Тема 9. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия

Цель занятия: приобретение навыков работы в системе менеджмента качества гостиничного комплекса.

Вопросы для обсуждения:

- Системы менеджмента качества гостиничных предприятий.
- Планирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия.
- Документация СМК гостиничного предприятия.
- Построение СМК гостиничного предприятия.
- Внедрение СМК гостиничного предприятия.
- Оценка эффективности СМК гостиничного предприятия.

Практическое задание:

Разработка отдельных элементов СМК гостиничного комплекса.

Подведение итогов занятия, оценка работы обучающихся.

8.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ⁹

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение,

⁹ В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

- Новизна реферированного текста;
- актуальность проблемы и темы;
- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы:

- соответствие плана теме доклада;
- соответствие содержания теме и плану доклада;
- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

– гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

– коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с

выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.
- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).
- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;
- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

8.3 Иные материалы¹⁰

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов по дисциплине

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования условий задания и усвоенной ранее учебной информации, рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий

¹⁰ Раздел содержит материалы, необходимые для изучения дисциплины (*модуля*): методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины (*модуля*), рабочую тетрадь студента, сценарии деловых игр, набор кейсов, упражнения, задания для самостоятельной работы, хронологические таблицы и т.п. Раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя.

9.3. Иные материалы

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

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

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

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

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

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

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

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

Методические рекомендации по подготовке электронной презентации

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется так же, как и по реферату.

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

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

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

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

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

**Приложение 1. Аннотация
рабочей программы дисциплины**

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины (модуля) - формирование теоретических знаний и приобретение практического опыта управления качеством услуг и качеством обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства, основанные на применении стандартов индустрии гостеприимства.

Задачи дисциплины (модуля):

- получение теоретических знаний о целях и задачах стандартизации сферы гостеприимства;
- формирование умений подготовки коллективного средства размещения к проведению классификации в соответствии с нормативно-правовой базой сферы гостеприимства;
- приобретение навыков разработки и внедрения системы менеджмента качества гостиничного предприятия;
- овладение методами управления качеством услуг и качеством обслуживания потребителей в сфере гостеприимства;
- развитие профессиональных компетенций в технологии обслуживания с учетом технологических новаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: принципы государственного регулирования сферы гостеприимства; цели и задачи стандартизации сферы гостеприимства; классификацию коллективных средств размещения и категории номеров в Российской Федерации.

Уметь: применять различные стандарты сферы гостеприимства в профессиональной деятельности; подготовить коллективное средство размещения к проведению классификации в соответствии с нормативно-правовой базой сферы гостеприимства.

Владеть профессиональными технологиями индустрии гостеприимства в части обслуживания потребителей; методами управления качеством услуг и качеством обслуживания потребителей в сфере гостеприимства; знаниями и навыками организации системы менеджмента качества предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.