

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:46:02
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

М.В. Мартыненко
28 марта 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по
дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства»

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 4 семестре

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
заочная
2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик: Гарбузова Татьяна Геннадьевна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат педагогических наук, доцент

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И. В., зав кафедрой ТиГД

Члены комиссии:

Казначеева А. А., доцент кафедры ТиГД

Карташева О. А., доцент кафедры ТиГД

Представитель организации-работодателя:

Козлов В.С., начальник службы приема и размещения ООО «ПСКК «Машук Аква-Терм»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства».

28.03.2022

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой дисциплины)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий /промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства
4 семестр					
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	1	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	2	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	3	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	4	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	5	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
4 семестр					
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	6	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	7	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	8	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	9	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ОПК-3 (ИД-2) ПК-9					собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	10	собеседование	текущий	Устный, с помощью технических средств	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	11	собеседование	текущий	Устный, с помощью технических средств	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	12	собеседование	текущий	Устный, с помощью технических средств	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	13	собеседование	текущий	Устный, с помощью технических средств	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	14	собеседование	текущий	Устный, с помощью технических средств	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	15	собеседование	текущий	Устный, с помощью технических средств	Вопросы для собеседования
УК-6 (ИД-1) ОПК-3 (ИД-2) ПК-9	16	собеседование	текущий	Устный, с помощью технических средств	Вопросы для собеседования

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

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: УК-6				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор:	Не знает методы определения приоритетов личностного развития и	Плохо знает методы определения приоритетов личностного	Хорошо знает методы определения приоритетов личностного	Отлично знает методы определения приоритетов личностного
УК-6 (ИД-1) профессионального роста; может определять приоритеты и	не может определять приоритеты и	слабо может определять	хорошо может определять	Отлично может определять

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;	цели собственной деятельности; Не владеет способностью реализовывать цели личностного развития и профессионального роста.	приоритеты и цели собственной деятельности; Не в полной мере владеет способностью реализовывать цели личностного развития и профессионального роста.	приоритеты и цели собственной деятельности; владеет способностью реализовывать цели личностного развития и профессионального роста.	приоритеты и цели собственной деятельности; В совершенстве владеет способностью реализовывать цели личностного развития и профессионального роста.
---	--	---	--	---

Компетенция: ОПК-3

Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ОПК-3 (ИД-2) Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Не знает принципы и технологии обеспечения, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы); не умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000	Слабо знает принципы и технологии обеспечения, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы); слабо умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000	Имеет представление о принципах и технологиях обеспечения, требуемого отечественными и международными стандартами, качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы); умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000	Отлично знает принципы и технологии обеспечения, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы); умеет в совершенстве обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000
--	--	--	---	---

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-1 ПК-9 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Не умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Хорошо умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Отлично умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ИД-2 ПК-9 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	Не знает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; Не умеет обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации профессиональной сферы; не владеет навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия	Слабо знает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; слабо умеет обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы; слабо владеет навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия	знает правила внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; хорошо умеет обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации профессиональной сферы; хорошо владеет навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепроцессуальным стандартам	В совершенстве знает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; В совершенстве умеет обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации профессиональной сферы; отлично владеет навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепроцессуальным стандартам

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	м стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.
--	---	--	--	---

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
4 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-7	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 8-12	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 13-16	16 неделя	20
Итого за 4 семестр		-	55

Промежуточная аттестация в форме **зачета с оценкой**

Процедура зачета (зачета с оценкой) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		Рейтинговый балл по дисциплине Оценка по 5-балльной системе
--	--	--

88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

Вопросы для собеседования Базовый уровень

Тема № 1. Цели и задачи стандартизации.

1. Исторические основы развития стандартизации.

Тема № 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

1. Международные стандарты.

Тема № 3 Стандарты и технологии обслуживания.

1. Правила обслуживания потребителей.

Тема № 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

1. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.

Тема № 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

1. Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров».
2. Процесс «Порядок бронирования номеров».

Тема № 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.

1. Работа с претензиями и жалобами.
2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Тема № 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

1. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.

Тема № 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

1. Нормативное обеспечение деятельности предприятий питания.

Тема № 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Тема № 10. Национальные стандарты

1. Общая характеристика национальных стандартов.

Тема № 11. Системы стандартов в гостиничной деятельности

1. Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации.

Тема № 12. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях

Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.

Тема № 13. Правила разработки стандартов обслуживания

Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания.

Тема № 14. Сущность и функции профессиональных стандартов

Структура и содержание профессиональных стандартов.

Тема № 15. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг

1. Функции участников классификации.

Тема № 16. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования

1. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Повышенный уровень

Тема № 1. Цели и задачи стандартизации.

1. Методы стандартизации.

Тема № 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

1. Внутренние стандарты средства размещения.

Тема № 3 Стандарты и технологии обслуживания.

1. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

Тема № 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

1. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.

Тема № 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

1. Стандарт процесса «Порядок поселения в гостинице».

2. Стандарт процесса «Организация обслуживания на этажах».

Тема № 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.

1. Правила работы с жалобами потребителей.

Тема № 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

1. Самоаудит как метод внутренней оценки.

2. Измерение удовлетворенности потребителей.

Тема № 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

1. Нормативное обеспечение деятельности предприятий питания.

Тема № 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

1. Мотивация персонала в повышении качества гостиничных услуг.

Тема № 10. Национальные стандарты

1. Национальные стандарты.

Тема № 11. Системы стандартов в гостиничной деятельности

1. Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации.

Тема № 12. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях

1. Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.

Тема № 13. Правила разработки стандартов обслуживания

1. Процедура разработки стандартов обслуживания.

Тема №14. Сущность и функции профессиональных стандартов

1. Сущность и функции профессиональных стандартов.

Тема №15. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг

1. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.

Тема № 16. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования

1. Информационное обеспечение стандартизации.

1. Критерии оценивания компетенций.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, исчерпывающе решает поставленные вопросы, четко обосновывает ответы и обосновывает выводы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические компетенции сформированы в основном.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

<i>Уровень выполнения контрольного задания</i>	<i>Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)</i>
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала. Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций УК-6 (И-1), ОПК-3, (И-2), ПК-9. При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Базовый уровень

Тема № 1. Цели и задачи стандартизации.

1. Задачи стандартизации.

Тема № 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

2. Российские стандарты отечественных ассоциаций.

Тема № 3 Стандарты и технологии обслуживания.

3. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

Тема № 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

4. Методы оценки качества гостиничных услуг.

Тема № 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

5. Стандарт «Телефонного этикета».

Тема № 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.

6. Методы урегулирования конфликтных ситуаций в отеле.

Тема № 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

7. Методы внутренней оценки.

Тема № 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

8. Обеспечение безопасности услуг питания.

Тема № 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

9. Ответственность исполнителей за качество гостиничных услуг.

Повышенный уровень

Тема № 1. Цели и задачи стандартизации.

1. Документы по стандартизации гостиничных услуг

Тема № 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

2. Государственные (национальные) стандарты.

Тема № 3 Стандарты и технологии обслуживания.

3. Обеспечение качества сервиса.

Тема № 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

4. Модель контроля качества гостиничных услуг.

Тема № 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

5. Методика оценка качества с помощью тайного гостя.

Тема № 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.

6. Правило LAST в гостиничном бизнесе.

Тема № 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

7. Методы внутренней оценки.

Тема № 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

8. Особенности организации службы питания в гостинице.

Тема № 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

- Повышение качества обучения персонала гостиничного предприятия.

1. Критерии оценивания компетенций.

Оценку качества выполнения заданий представляет студенту, если теоретическое содержание курса освоено, материал излагается последовательно, четко и логически, свободно излагает материал, самостоятельно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программы задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

<i>Уровень выполнения контрольного задания</i>	<i>Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)</i>
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций УК-6 (И-1), ОПК-3, (И-2), ПК-9.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке доклада студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН						
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ						
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6						
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна						
Оценочный лист						
№	ФИО	Уровень	Правильность	Логичность	Полнота	Оценка
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022						

		владения материалом	речи		ответа	
1.						

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022