

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 14:53:44

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

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

(Электронный документ)

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год начала обучения

2021

Изучается

в 8 семестре

Пятигорск, 20____

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

(Электронный документ)

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается	в 8 семестре

Пятигорск, 20__

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Контроль качества в индустрии гостеприимства» предназначена для бакалавров направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Цель изучения дисциплины: является освоение теоретических знаний и приобретения практических навыков в области основ управления качеством, определяющих сущность современных подходов в гостиничном менеджменте, организации обслуживания; его основные категории, функции, принципы, средства и методы, приобретение умений применять эти знания и формирование общих и профессиональных компетенций, необходимых для успешной практической деятельности выпускников.

Задачами освоения дисциплины являются:

- освоение основных понятий в области управления качеством; понимание специфики профессионализма работников гостиничного сервиса; усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации; понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества; освоение методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия; освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников ориентироваться в условиях частой смены технологий; изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Контроль качества в индустрии гостеприимства» относится к дисциплинам обязательной части (Б1.О.30). Ее освоение проходит в 8 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Контроль качества в индустрии гостеприимства» опирается на базовые знания, полученные при изучении следующих дисциплин: «Организация функционирования гостиничных комплексов», «Законодательство в гостиничном бизнесе», «Организация предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе», «Документирование в гостиничном деле», «Технология работы поэтажного персонала», «Управление работой службы горничных», а также исследовательской практики.

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Контроль качества в индустрии гостеприимства» закладывает основу знаний, служащих прочной информационной базой для преддипломной практики и государственной итоговой аттестации.

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

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
Общекультурные компетенции	
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции	
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса
ПК-11	способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения

5.2 Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знает Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Умеет Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения Имеет навыки и (или) опыт: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Знает требования действующих общеотраслевых стандартов, регламентирующих безопасность пищевой продукции; - виды документации, подтверждающие соответствие произведенной пищевой продукции в гостинично-ресторанных комплексах требованиям безопасности. Умеет - разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты, регламентирующие безопасность выпускаемой продукции; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия требованиям межгосударственных стандартов. Владеет - навыками разработки, внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов производства пищевой продукции, в соответствии с требованиями отраслевых стандартов.	
Знает	

- Знает инновационные методы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - Знает современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам; - Знает методы контроля за выполнением технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	ПК-11 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения
Умеет - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления инновационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с современными требованиями потребителей; - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	
Владеет - Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших инновационных технологий; - Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международными требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	

6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр.	
	часов	
Объем занятий: Итого	40,5	3 з.е.
В том числе аудиторных	54 ч.	
Из них:		
Лекций	13,5 ч.	
Лабораторных работ	- ч.	
Практических занятий	27 ч.	
Самостоятельной работы	40,5 ч.	
Зачет с оценкой	7 семестр	

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий

7.1 Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)					Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации		
8 семестр								
Раздел 1. Понятия качества услуг								
1.	Основные понятия управления качества услуг	ОПК-3 ПК-5 ПК-11	1,5	1,5	-	-	1,5	
2.	Основные категории качества			1,5	-	-	1,5	
3.	Основные требования к качеству гостиничных услуг		1,5	1,5	-	-	1,5	
4.	Факторы качества гостиничных услуг		1,5	1,5	-	-	1,5	
5.	Показатели качества гостиничного предприятия			1,5	-	-	1,5	
6.	Организация безопасности в гостиничных предприятиях		1,5	1,5	-	-	1,5	
7.	Показатели безопасности для гостиничного предприятия			1,5	-	-	1,5	
8.	Методы оценки качества услуг		1,5	1,5	-	-	1,5	
Раздел 2. Управление качеством гостиничных услуг								
9.	Основные понятия технического регулирования	ОПК-3 ПК-5 ПК-11	1,5	1,5	-	-	1,5	
10.	Техническое регулирование гостиничных услуг		1,5	1,5	-	-	1,5	
11.	Требования к содержанию технического регламента			1,5	-	-	1,5	
12.	Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования		1,5	1,5	-	-	1,5	
13.	Национальные стандарты			1,5	-	-	1,5	
14.	Системы стандартов в гостиничной деятельности			1,5	-	-	1,5	
15.	Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях		1,5	1,5	-	-	1,5	

16.	Правила разработки стандартов обслуживания			1,5	-	-	1,5
17.	Сущность и функции профессиональных стандартов		1,5	1,5	-	-	1,5
18.	Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг		1,5	1,5	-	-	1,5
Итого за 8 семестр			13,5	27	-	-	40,5
Итого			13,5	27	-	-	40,5

7.2 Наименование, содержание и интерактивные формы проведения лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
7 семестр			
Раздел 1. Понятия качества услуг			
1	Тема 1: Основные понятия управления качества услуг. Сущность и роль качества. Процесс управления качеством. Эволюция работ по управлению качеством.	1,5	-
2	Тема 2. Основные категории качества. Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам. Качество как степень удовлетворения запросов потребителей.		-
3	Тема 3. Основные требования к качеству гостиничных услуг. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.	1,5	
4	Тема 4. Факторы качества гостиничных услуг. Материально - техническое обеспечение гостиницы. прогрессивная технология обслуживания. Управление качеством обслуживания. Разработка и внедрение стандартов качества.	1,5	-
5	Тема 5. Показатели качества гостиничного предприятия Потенциальное (ожидаемое) качество. Реализованное и потребительское качество услуг. Потребительская оценка качества услуг. Показатели назначения и показатели надежности (сохранности) качества услуг.		
6	Тема 6. Организация безопасности в гостиничных предприятиях. Система безопасности современной гостиницы. Мероприятия организационного характера по обеспечению безопасности. Задачи мероприятий по	1,5	-

	обеспечению безопасности гостиничных услуг.		
7	Тема 7. Показатели безопасности для гостиничного предприятия. Значение безопасности для гостиницы. Классификация показателей безопасности. Показатели безопасности для жизни здоровья потребителей. Показатели сохранности информации. Показатели безопасности для окружающей среды.		-
8	Тема 8. Методы оценки качества услуг Метод критических случаев. Метод SERQUAL. Метод SERVPERF. Метод INDSERV. Метод Канона.	1,5	-
Раздел 2. Управление качеством гостиничных услуг			
9	Тема 9. Основные понятия технического регулирования Законодательные основы технического регулирования. Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Цели, принципы, субъектов технического регулирования.	1,5	-
10	Тема 10. Техническое регулирование гостиничных услуг Основные понятия технического регулирования. Предпосылки создания системы технического регулирования в России. Объекты технического регулирования.	1,5	
11	Тема 11. Требования к содержанию технического регламента Цели и содержание технических регламентов. Порядок разработки, согласования, принятия, обновления и отмены технических регламентов.		
12	Тема 12. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Принципы стандартизации. Участники национальной стандартизации. Информационное обеспечение стандартизации.	1,5	
13	Тема 13. Национальные стандарты Национальные стандарты. Общая характеристика национальных стандартов. Порядок разработки национальных стандартов.		
14	Тема 14. Системы стандартов в гостиничной деятельности Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации. Основные понятия межотраслевых систем стандартов. Содержание систем стандартов, применяемых в гостиничной деятельности.		
15	Тема 15. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях. Виды корпоративных стандартов в гостиничном сервисе.	1,5	

16	Тема 16. Правила разработки стандартов обслуживания Процедура разработки стандартов обслуживания. Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания. Рекомендации по внедрению стандартов обслуживания.		
17	Тема 17. Сущность и функции профессиональных стандартов Сущность и функции профессиональных стандартов. Структура и содержание профессиональных стандартов.	1,5	
18	Тема 18. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг. Функции участников классификации. Порядок проведения работ по классификации.	1,5	
	Итого за 8 семестр	13,5	
	Итого	13,5	

7.3 Наименование и формы проведения лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем практических занятий	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
8 семестр			
Раздел 1. Понятия качества услуг			
1.	Практическое занятие № 1. Основные понятия управления качеством услуг	1,5	
2.	Практическое занятие № 2. Основные категории качества	1,5	-
3.	Практическое занятие № 3. Основные требования к качеству гостиничных услуг	1,5	-
4.	Практическое занятие № 4. Факторы качества гостиничных услуг	1,5	-
5.	Практическое занятие № 5. Показатели качества гостиничного предприятия	1,5	-
6.	Практическое занятие № 6. Организация безопасности в гостиничных предприятиях	1,5	-
7.	Практическое занятие № 7. Показатели безопасности для гостиничного предприятия	1,5	-
8.	Практическое занятие № 8. Методы оценки качества услуг	1,5	
Раздел 2. Управление качеством гостиничных услуг			
9.	Практическое занятие № 9. Основные понятия технического регулирования	1,5	-
10.	Практическое занятие № 01. Техническое регулирование гостиничных услуг	1,5	

11.	Практическое занятие № 11. Требования к содержанию технического регламента	1,5	
12.	Практическое занятие № 12. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования	1,5	
13.	Практическое занятие № 13. Национальные стандарты	1,5	
14.	Практическое занятие № 14. Системы стандартов в гостиничной деятельности	1,5	
15.	Практическое занятие № 15. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях	1,5	
16.	Практическое занятие № 16. Правила разработки стандартов обслуживания	1,5	
17.	Практическое занятие № 17. Сущность и функции профессиональных стандартов	1,5	
18.	Практическое занятие № 18. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг	1,5	
	Итого за 8 семестр	27	
	Итого	27	

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
ОПК-3 ПК-5 ПК-11	8 семестр					
	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-18	Конспект материалов	Собеседование	30,51	3,39	33,9
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-18	Конспект материалов	Собеседование	4,86	0,54	5,4
	Итого за 8 семестр			36,45	4,05	40,5
Итого			36,45	4,05	40,5	

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
-----------------------------	--	------------------------------	--	----------------------------------	----------------------------------

ОПК-3 ПК-5 ПК-11	1-18	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
ОПК-3 ПК-5 ПК-11	1, 8, 10, 15	Доклад	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола

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

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
Базовый уровень	Знать: Знает Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Слабо знает: Знает Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Частично знает: Знает Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В целом знает: Знает Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	
	Уметь: Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса	Слабо умеет: Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного	Частично умеет: Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия	В целом умеет: Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного	

	системе классификации гостиниц и иных средств размещения	комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	
	Владеть Имеет навыки и (или) опыт: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Слабо владеет: Имеет навыки и (или) опыт: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Частично владеет: Имеет навыки и (или) опыт: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В целом владеет: Имеет навыки и (или) опыт: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
Повышенный уровень	Знать: Знает Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов				Полностью знает: Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов

	(служб, отделов) гостиничного комплекса				(служб, отделов) гостиничного комплекса
	Уметь: Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения				Полностью умеет: Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
	Владеть Имеет навыки и (или) опыт: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов				Полностью владеет: навыками и (или) опыт: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности

	(служб, отделов) гостиничного комплекса				деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК- 5 способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса					
Базовый уровень	Знать: Знает требования действующих отраслевых стандартов, регламентирую- щих безопасность пищевой продукции; - виды документации, подтверждающи- е соответствие произведенной пищевой продукции в гостинично- ресторанных комплексах требованиям безопасности.	Слабо знает: Знает требования действующих отраслевых стандартов, регламентирую- щих безопасность пищевой продукции; - виды документации, подтверждающ- ие соответствие произведенной пищевой продукции в гостинично- ресторанных комплексах требованиям безопасности.	Частично знает: Знает требования действующих отраслевых стандартов, регламентирую- щих безопасность пищевой продукции; - виды документации, подтверждающи- е соответствие произведенной пищевой продукции в гостинично- ресторанных комплексах требованиям безопасности.	В целом знает: Знает требования действующих отраслевых стандартов, регламентирую- щих безопасность продукции; - виды документации, подтверждающи- е соответствие произведенной пищевой продукции в гостинично- ресторанных комплексах требованиям безопасности.	
	Уметь: - разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты, регламентирую- щие безопасность выпускаемой продукции; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия требованиям межгосударствен- ных стандартов.	Слабо умеет: - разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты, регламентирую- щие безопасность выпускаемой продукции; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия требованиям межгосударстве- нных стандартов.	Частично умеет: - разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты, регламентирую- щие безопасность выпускаемой продукции; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия требованиям межгосударстве- нных стандартов.	В целом умеет: - разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты, регламентирую- щие безопасность выпускаемой продукции; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия требованиям межгосударстве- нных стандартов.	
	Владеть навыками разработки, внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов производства пищевой	Слабо владеет: навыками разработки, внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов производства пищевой	Частично владеет: навыками разработки, внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов производства	В целом владеет: навыками разработки, внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов производства	

	продукции, в соответствии с требованиями отраслевых стандартов.	продукции, в соответствии с требованиями отраслевых стандартов.	пищевой продукции, в соответствии с требованиями отраслевых стандартов.	пищевой продукции, в соответствии с требованиями отраслевых стандартов.	
Повышенный уровень	Знать: Знает требования действующих общеотраслевых стандартов, регламентирующих безопасность пищевой продукции; - виды документации, подтверждающие соответствие произведенной пищевой продукции в гостинично-ресторанных комплексах требованиям безопасности.				Полностью знает: требования действующих общеотраслевых стандартов, регламентирующих безопасность пищевой продукции; - виды документации, подтверждающие соответствие произведенной пищевой продукции в гостинично-ресторанных комплексах требованиям безопасности.
	Уметь: - разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты, регламентирующие безопасность выпускаемой продукции; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия требованиям межгосударственных стандартов.				Полностью умеет: разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты, регламентирующие безопасность выпускаемой продукции; - организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия требованиям межгосударственных стандартов.
	Владеть навыками разработки, внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов производства пищевой продукции, в соответствии с				Полностью владеет: навыками разработки, внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов производства пищевой продукции, в

	требованиями отраслевых стандартов.				соответствии с требованиями отраслевых стандартов.
ПК-11 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения					
Базовый уровень	Знать: Знает - Знает инновационные методы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - Знает современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующе го международным стандартам; - Знает методы контроля за выполнением технологически х процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	Слабо знает: Знает - Знает инновационные методы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - Знает современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующ его международны м стандартам; - Знает методы контроля за выполнением технологически х процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международны м стандартам, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения..	Частично знает: Знает - Знает инновационные методы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - Знает современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующе го международным стандартам; - Знает методы контроля за выполнением технологически х процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	В целом знает: Знает - Знает инновационные методы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - Знает современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующе го международным стандартам; - Знает методы контроля за выполнением технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	
	Уметь: - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для	Слабо умеет: - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации	Частично умеет: - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники	В целом умеет: - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для	

	осуществления инновационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с современными требованиями потребителей; - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления организационно й деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международным и требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	для осуществления инновационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с современными требованиями потребителей; - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления организационно й деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международны ми требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	информации для осуществления инновационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с современными требованиями потребителей; - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления организационно й деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международным и требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	осуществления инновационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с современными требованиями потребителей; - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления организационно й деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международным и требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	
	Владеть и оборудованием, стоимости этих расходов, подбору числа и видов оборудования и их экономической эффективности; - Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших инновационных технологий; - Владеет	Слабо владеет: и оборудованием, стоимости этих расходов, подбору числа и видов оборудования и их экономической эффективности; - Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших инновационных технологий; - Владеет	Частично владеет: и оборудованием, стоимости этих расходов, подбору числа и видов оборудования и их экономической эффективности; - Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших инновационных технологий;	В целом владеет: и оборудованием, стоимости этих расходов, подбору числа и видов оборудования и их экономической эффективности; - Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших инновационных технологий;	

	навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международными требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международными требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	- Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международными требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения..	- Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международными требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	
Повышенный уровень	Знать: Знает - Знает инновационные методы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - Знает современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам; - Знает методы контроля за выполнением технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам, по подтверждению соответствия средств размещения системе				Полностью знает: - Знает инновационные методы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - Знает современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам; - Знает методы контроля за выполнением технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам, по подтверждению соответствия средств размещения системе

	классификации гостиниц и иных средств размещения.				классификации гостиниц и иных средств размещения.
	Уметь: - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления инновационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с современными требованиями потребителей; - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международным и требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения				Полностью умеет: Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления инновационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с современными требованиями потребителей; - Умеет самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международным и требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения
	Владеть - Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших инновационных технологий; - Владеет навыками по				Полностью владеет: Владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта на основе новейших инновационных технологий; - Владеет

	разработке и предоставлении гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международными и требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.				навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международными и требованиями, по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.
--	---	--	--	--	---

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся 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
8 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-5	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 6-9	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 10-18	16 неделя	20
	Итого за 8 семестр		55

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:

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

Промежуточная аттестация в форме зачета

Процедура зачета 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 ($\delta_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по

результатам работы все semestre

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

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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

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

Текущая аттестация студентов проводится преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия. Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства».

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации:

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-18	1	1-2	1-2	1-5
2	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-18	1	1-2	1	1-5
3	Подготовка сообщения к практическим занятиям (круглому столу) № 1, № 8, № 10, № 15	1	1-2	1	1-5

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

10.1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

10.2.Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

10.3.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Информационные справочные системы: не предусмотрено.

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows Professional Russian, Microsoft Office Russian License.

12. Описание материально-технической базы,необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ), учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации— 3 корпус, ауд. № 333, аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, проектор, компьютеры персональные (12 шт.) магнитно-маркерная доска, флипчарт. Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин. Подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета