

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 16:35:31

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**

### **СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**(Электронный документ)**

Направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается в 4 семестре	

Пятигорск, 2021

**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  
СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**(Электронный документ)**

Направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается в 4 семестре	

Пятигорск, 2021

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» для бакалавров направления 43.03.03 Гостиничное дело.

### Цель изучения дисциплины:

- приобретение студентами теоретических и практических знаний в области обеспечения качества продукции, достижения уровня ее конкурентоспособности, формирование необходимых навыков для анализа и решения проблем в области управления качеством.

### Задачи освоения дисциплины:

- освоение студентами основных понятий в области управления качеством;
- понимание специфики профессионализма работников гостиничного сервиса;
- усвоение студентами сущности и основных категорий управления качеством в современной организации;
- освоение студентами методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия;
- освоение студентами управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, формирование навыков ориентирования в условиях частой смены технологий;
- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества;
- установление сущности и способов мотивации персонала к повышению качества обслуживания.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» относится к части, формируемой коммуникативными аспектами профессиональной деятельности дисциплин Блока (Б1.О.21) подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Ее освоение происходит в 4 семестре.

## 3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» опирается на базовые знания, полученные по дисциплине: «Организация функционирования гостиничных комплексов», «Законодательство в гостиничном бизнесе».

## 4. Связь с последующими дисциплинами

Знание дисциплины «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» и полученные при этом компетенции необходимы для изучения последующих дисциплин: Организация предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе, «Контроль качества в индустрии гостеприимства», «Европейский опыт развития гостиничного дела», «Организация приема и обслуживания клиентов», «Технология работы поэтажного персонала», «Управление работой службы горничных».

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

### 5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
<i>Профессиональные компетенции</i>	
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса

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

<p><b>Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций</b></p>	<p><b>Формируемые компетенции</b></p>
<p><b>Знать</b> - основные понятия в области обслуживания необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере гостеприимства;</p>	<p><b>ОПК-3</b> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
<p><b>Уметь</b> - применять полученные знания на практике; - владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг; - ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</p>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>
<p><b>Владеть</b> - навыками применения инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.</p>	<p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>
<p><b>Знает</b> действующие общеотраслевые стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания</p>	<p><b>ПК-5-</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
<p><b>Умеет</b> разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания</p>	<p>ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной</p>

<p><b>Владеет</b> правилами подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций в избранной сфере деятельности.</p>	<p>профессиональной сфере ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>
--	--

## 6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр.	
	часов	
Объем занятий:	<u>81 ч.</u>	Зз.е.
Итого		
В том числе аудиторных	<u>24 ч.</u>	
Из них:		
Лекций	<u>12 ч.</u>	
Лабораторных работ	- ч.	
Практических работ	<u>12 ч.</u>	
Самостоятельной работы	<u>57 ч.</u>	
Зачет 4 семестр		

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

### 7.1 Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Консультации Групповые	
<b>4 семестр</b>							
<b>Раздел 1. Организация работ по стандартизации в гостиничном бизнесе</b>							
1	Цели и задачи стандартизации.		1,5	1,5	-	-	4,75
2	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.		1,5	1,5	-	-	4,75

3	Стандарты и технологии обслуживания.	<b>ОПК-3 ПК-5</b>	1,5	1,5	-	-	4,75
4	Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.		1,5	1,5			4,75
5	Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.		1,5	1,5			4,75
<b>Раздел 2. Стандарты качества на гостиничных предприятиях</b>							
6.	Стандарт рассмотрения жалоб и возражений	<b>ОПК-3 ПК-5</b>	1,5	1,5			4,75
7.	Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице		1,5	1,5			4,75
8.	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.		1,5				
9.	Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса		1,5	1,5			4,75
<b>Итого за 4 семестр</b>			<b>12</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>57</b>
<b>Итого</b>			<b>12</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>57</b>

### 7.2 Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
<b>4 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Организация работ по стандартизации в гостиничном бизнесе</b>			
1	<b>Цели и задачи стандартизации.</b> Исторические основы развития стандартизации. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Функции стандартизации. Задачи стандартизации. Методы стандартизации.	1,5	
2	<b>Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.</b> Международные стандарты. Российские стандарты отечественных ассоциаций. Государственные (национальные) стандарты. Внутренние стандарты средства размещения.	1,5	
3	<b>Стандарты и технологии обслуживания.</b> Правила обслуживания потребителей. Обеспечение качества сервиса. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.	1,5	
4	<b>Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.</b>	1,5	

	Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях. Наличие и соблюдение стандартов качества в гостиничном предприятии. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.		
5	<b>Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.</b> Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров». Стандарт процесса «Порядок поселения в гостинице». Стандарт процесса «Организация обслуживания на этажах».	1,5	
<b>Раздел 2. Стандарты качества на гостиничных предприятиях</b>			
6	<b>Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.</b> Работа с претензиями и жалобами. Алгоритм работы с жалобами гостей. Правила работы с жалобами потребителей.	1,5	
7	<b>Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.</b> Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг. Методы внутренней оценки. Методы внутренней оценки. Самоаудит как метод внутренней оценки. Измерение удовлетворенности потребителей.	1,5	
8	<b>Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.</b> Нормативное обеспечение деятельности предприятий питания. Особенности организации службы питания в гостинице. Технология обслуживания посетителей на предприятиях питания.	1,5	
9	<b>Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.</b> Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии. Повышение качества обучения персонала гостиничного предприятия. Мотивация персонала в повышении качества гостиничных услуг.	1,5	
<b>Итого за 4 семестр</b>		<b>12</b>	
<b>Итого</b>		<b>12</b>	

**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
<b>4 семестр</b>			
<b>Организация работ по стандартизации в гостиничном бизнесе</b>			
1	<b>Практическое занятие № 1. Цели и задачи</b>	1,5	-

	стандартизации.		
2	<b>Практическое занятие № 2.</b> Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	1,5	-
3	<b>Практическое занятие № 3.</b> Стандарты и технологии обслуживания.	1,5	
4	<b>Практическое занятие № 4.</b> Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.	1,5	
5	<b>Практическое занятие № 5.</b> Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.	1,5	
<b>Раздел 2. Стандарты качества на гостиничных предприятиях</b>			
6	<b>Практическое занятие № 6.</b> Стандарт рассмотрения жалоб и возражений	1,5	
7	<b>Практическое занятие № 7.</b> Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице	1,5	
8	<b>Практическое занятие № 8.</b> Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	1,5	
9	<b>Практическое занятие № 9.</b> Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса	1,5	
<b>Итого за 4 семестр</b>		<b>12</b>	<b>-</b>
<b>Итого</b>		<b>12</b>	<b>-</b>

#### 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
<b>4 семестр</b>						
<b>ОПК-3 ПК-5</b>	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1 – 9	Конспект материалов	Собеседование	25,65	2,85	28,5
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 2, № 3, № 5	Конспект материалов	Собеседование	25,65	2,85	28,5
<b>Итого за 4 семестр</b>				<b>51,3</b>	<b>5,7</b>	<b>57</b>
<b>Итого</b>				<b>51,3</b>	<b>5,7</b>	<b>57</b>

8. Фонд оценочных средств для проведения 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 (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
<b>ОПК-3 ПК-5</b>	1-9	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
	1-9	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
<b>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>					
Базовый	Знания - основные понятия в области обслуживания необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере гостеприимства;	знает основные понятия в области обслуживания необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере гостеприимства;	знает основные понятия в области обслуживания необходимых для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере гостеприимства;	Знает основные понятия в области обслуживания необходимых для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере гостеприимства;	
	Умения - применять полученные знания на практике; - владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг; - ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;	Уметь применять полученные знания на практике; - владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг; - ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;	Уметь применять полученные знания на практике; - владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг; - ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;	Уметь применять полученные знания на практике; - владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг; - ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;	
	Навыки Владеть - навыками применения инновационных	Слабо владеть - навыками применения инновационных технологий в	Частично Владеть - навыками применения инновационных	Хорошо владеть - навыками применения инновационных технологий в	

	технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.	туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.	технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.	туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.	
Повышенный	<p>Знания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия в области обслуживания необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере гостеприимства;</li> <li>- определения сервиса, этапов становления и развития различных видов.</li> </ul>				<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия в области обслуживания необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере гостеприимства;</li> <li>- определения сервиса, этапов становления и развития различных видов.</li> </ul>
	<p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять полученные знания на практике;</li> <li>- владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг;</li> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> <li>- разрабатывать новую услугу;</li> <li>- применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания.</li> </ul>				<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять полученные знания на практике;</li> <li>- владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг;</li> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> <li>- разрабатывать новую услугу;</li> <li>- применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания.</li> </ul>
	<p>Навыки</p> <p>Владеть навыками применения инновационных технологий в гостиничной</p>				<p>Владеть навыками применения инновационных технологий в гостиничной</p>

	деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов, Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.				обслуживания потребителей и (или) туристов, Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.
ПК-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса					
Базовый	Знания Знает действующие общеотраслевые стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	Слабо знает действующие общеотраслевые стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	Частично знает действующие общеотраслевые стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	Хорошо знает действующие общеотраслевые стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	
	Умения Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	Слабо умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	Частично умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	Хорошо умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	
	Навыки Владеет правилами подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов	Слабо владеет правилами подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб,	Частично владеет правилами подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов	Хорошо владеет правилами подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов)	

	(служб, отделов) организаций в избранной сфере деятельности	отделов) организаций в избранной сфере деятельности	(служб, отделов) организаций в избранной сфере деятельности	организаций в избранной сфере деятельности	
Повышенный	Знания Знает действующие общеотраслевые стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, с выбранным типом конкурентного преимущества				Отлично знает действующие общеотраслевые стандарты и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, с выбранным типом конкурентного преимущества
	Умения Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, с выбранным типом конкурентного преимущества				Отлично умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, с выбранным типом конкурентного преимущества
	Навыки Владет правилами подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов				Отлично владеет правилами подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов)

	(служб, отделов) организаций в избранной сфере деятельности, с выбранным типом конкурентного преимущества				организаций в избранной сфере деятельности, с выбранным типом конкурентного преимущества
--	---	--	--	--	--

### 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
<b>4 семестр</b>			
1.	Собеседование по темам 1-3	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 4-6	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 7-9	16 неделя	20
<b>Итого за 8 семестр</b>			<b>55</b>

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 в семестре*

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ( $K_{сем}$ )	Количество баллов за зачет ( $\delta_{зач}$ )
$50 < \Gamma_{ГАС} < 60$	40
$39 < K_{сем} < 50$	35
$33 < K_{сем} < 39$	27
$P_{сем} < 33$	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 снижением 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 «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства 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 – 9	1-2	1	1-2	1-2
2.	Подготовка к практическим занятиям по темам № 2, № 3, № 5	1-2	1	1-2	1-2
3.	Подготовка контрольной работы	1-2	1	3	1-2

## 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 10.1. Рекомендуемая литература

#### 10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

#### **10.1.2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>.

#### **10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Стандарты обслуживания 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 «Стандарты обслуживания 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/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;

2. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

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

*Информационные технологии:* не предусмотрено.

*Информационные справочные системы:* не предусмотрено.

*Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:*

1. Базовый пакет программ Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023 г.

2. Microsoft Windows Профессиональная. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023 г.

3. Эдельвейс 6.13.10. Платная лицензия. Договор № 99-за/13 от 30 сентября 2013. Окончание поддержки (обновления)– обновляется. 4. Диалог NIBELUNG (12 студ + 1 преподаватель) 3.8.1.1. Платная лицензия. Договор № 99-за/13 от 03.09.2013. Окончание поддержки (обновления)– обновляется.

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

1) Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ), учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций– 3 корпус, ауд. № 325, аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, проектор, магнитно-маркерная доска, флипчарт. Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин.

2) Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – 3-304, Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: компьютеры персональные (12 шт.). Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин. Подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета