

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 05.09.2024 08:48:53

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187dcafc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины

«Управление качеством гостиничных услуг»

Цели преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины

«Управление качеством гостиничных услуг» является формирование универсальных и профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности и приобретение знаний в области управления качеством, стандартизации и сертификации, о принципах и методах стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере гостиничных услуг, обучение практическим навыкам использования методов и инструментов управления качеством, стандартов, а также формирование у обучающихся компетенции, необходимой для решения профессиональных и иных задач с помощью проектного подхода.

Задачи изучения дисциплины:

- обучение углубленным особенностям контроля и управления качеством в гостиничной сфере;
- овладение методиками сбора и обработки научно-технической информации;
- формирование уверенных навыков работы со стандартами в сфере гостиничного обслуживания;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов предприятий размещения и общественного питания;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом;
- изучение методов выявления и определения значений показателей качества гостиничных услуг;
- изучение основ риск-менеджмента и их применение при разработке проектов по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания;
- применение основ стратегического менеджмента для разработки проектов по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания;
- обучение управления проектами по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания.

Идентификаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

- формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления (УК-2.1);
- разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения (УК-2.2);
- планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости (УК-2.3);
- разрабатывает план реализации проекта с использованием

инструментов планирования (УК-2.4);

- осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта (УК-2.5);

- оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания (УК 6.1);

- определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям (УК 6.2);

- выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда (УК 6.3);

- применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса (ПК-3.1);

- разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса (ПК-3.2);

- имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями (ПК-3.3);

- применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания (ПК-3.4);

- разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания (ПК-3.5).

Разделы дисциплины:

Качество гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг

Система стандартизации в гостиничной деятельности

Подтверждение соответствия гостиничных услуг

МИНОБРНАУКИ РОССИИ


Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

лингвистики и межкультурной
коммуникации

(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова

(подпись, инициалы, фамилия)

« 30 » 05 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством гостиничных услуг

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело,

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Гостиничное дело»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

Рабочая программа дисциплины составлена

– в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденным приказом Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 558;

– на основании учебного плана, одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от «27» 03 2024 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», разработанной по модели проектного обучения, на заседании кафедры дизайна и индустрии моды (протокол № 20 от «16» 05 2024 г.).

Зав. кафедрой _____  Ю.А. Мальнева

Разработчик программы
к.х.н., доцент _____  С.В. Ходыревская
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано: на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса (протокол № 11 от «24» 05 2024 г.).

Зав. кафедрой _____  Н.Е. Горюшкина

Директор научной библиотеки _____  В.Г. Макаровская

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № _____ от «_____» _____ 20__ г.), на заседании кафедры _____

(наименование кафедры)

(протокол № _____ от «_____» _____ 20__ г.)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № _____ от «_____» _____ 20__ г.), на заседании кафедры _____

(наименование кафедры)

(протокол № _____ от «_____» _____ 20__ г.)

Зав. кафедрой _____

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование универсальных и профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности и приобретение знаний в области управления качеством, стандартизации и сертификации, о принципах и методах стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере гостиничных услуг, обучение практическим навыкам использования методов и инструментов управления качеством, стандартов, а также формирование у обучающихся компетенции, необходимой для решения профессиональных и иных задач с помощью проектного подхода.

1.2 Задачи дисциплины

- обучение углубленным особенностям контроля и управления качеством в гостиничной сфере;
- овладение методиками сбора и обработки научно-технической информации;
- формирование уверенных навыков работы со стандартами в сфере гостиничного обслуживания;
- изучение методов обработки информации, полученной из различных источников;
- изучение системы стандартов предприятий размещения и общественного питания;
- ознакомление с видами нормативно-технической документации, действующими на территории РФ и за рубежом;
- изучение методов выявления и определения значений показателей качества гостиничных услуг;
- изучение основ риск-менеджмента и их применение при разработке проектов по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания;
- применение основ стратегического менеджмента для разработки проектов по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания;
- обучение управления проектами по повышению конкурентоспособности гостиничных комплексов и предприятий общественного питания.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	Знать: понятие «жизненный цикл проект» Уметь: находить и определять проблемы, к решению которых применим проектный подход Иметь опыт деятельности в осуществлении проектного подхода к решению производственных проблем.
		УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	Знать: понятие «цель проекта», «задачи проекта», «актуальность проекта» Уметь: формулировать цель и задачи проекта, обосновывать его актуальность, определять конечный результат проекта Иметь опыт деятельности в осуществлении проектного подхода к решению производственных проблем
		УК-2.3 Планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости	Знать: потенциальные возможности привлечения ресурсов для реализации проекта Уметь: привлекать ресурсы для реализации проектов Владеть: навыками оформления и систематизации проектной документации.
		УК-2.4 Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования	Знать: методы планирования проекта Уметь: разрабатывать план реализации Владеть: инструментами планирования
		УК-2.5 Осуществляет	Знать: ход и план реализации проекта

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	Уметь: осуществлять мониторинг проекта Владеть: навыками реализации и контроля проекта
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Знать: ресурсы личности и их пределы Уметь: использовать ресурсы личности Владеть: навыками успешного выполнения поручений
		УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Знать: приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности в профессиональной сфере Уметь: использовать приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности в профессиональной сфере Владеть: навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
		УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом	Знать: принципы проведения гибкой профессиональной траектории Уметь: выявлять требований рынка труда в сфере гостиничного дела Владеть: навыками участия в проведении иссле-

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
		накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	дований, используя инструменты непрерывного образования и иные научно-исследовательские и экспериментальные работы в сфере гостиничного дела
ПК-3	Способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы менеджмента качества гостиничного комплекса; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела; - законодательство РФ в области гостиничных услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять схемы сертификации услуг; - разрабатывать стандарты гостиничной деятельности; - внедрять стандарты гостиничной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативных документов в профессиональной деятельности; - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - навыками сбора информации о гостиницах и других средствах размещения; - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - методами повышения качества предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения.
		ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по по-	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стратегию совершенствования гостиничного комплекса; - концепции создания и развития кон-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		<p>вышению конкурентоспособности гостиничного комплекса</p>	<p>курентоспособности гостиничного комплекса на основе его качества;</p> <ul style="list-style-type: none"> - систему классификации гостиниц и других средств размещения; - методы классификации гостиниц и других средств размещения; - ход работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки качества услуг; - выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса; - выявлять показатели качества гостиничных услуг; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - проектировать и реализовывать стратегии гостиничного комплекса, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие его устойчивое развитие. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - навыками проектирования и реализации стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие.
		<p>ПК-3.3 Имеет представление об основах</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гос-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		риск-менеджмента, управления проектами и изменениями	<p>тиничном деле.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения. - применять риск-менеджмент при управлении проектами <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования риск-менеджмента в области гостиничного дела; - навыками использования математических методов при оценке рисков в гостиничной сфере.
		ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы менеджмента качества услуг предприятия общественного питания; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере общественного питания; - законодательство РФ в области общественного питания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять в профессиональной деятельности основы менеджмента качества; - применять методы повышения качества предоставляемых услуг общественного питания; - разрабатывать стандарты ресторанного обслуживания; - внедрять стандарты ресторанного обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативных документов в профессиональной

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятийно-терминологическим аппаратом в области услуг общественного питания; - навыками сбора информации об объектах ресторанной деятельности; - методами повышения качества предоставляемых услуг предприятиями общественного питания..
		<p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания; - стратегию совершенствования предприятий питания; - концепции создания и развития конкурентоспособности предприятия питания на основе его качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать законодательство РФ в области общественного питания; - выявлять потребности в изменениях деятельности предприятия питания; - выявлять показатели качества услуг общественного питания; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг общественного питания; - проектировать и реализовывать стратегии предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие его устойчивое развитие. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг общественного питания; - навыками проектирования и реализации стратегии предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие.

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством гостиничных услуг» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», реализуемой по модели проектного обучения. Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	26
в том числе:	
лекции	0
лабораторные занятия	0
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	45,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Качество гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг	Основные категории качества. Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг. Факторы, формирующие качество гостиничных услуг. Классификация показателей назначения гостиничных услуг. Показатели применения и совместимости гостиничных услуг. Показатели качества гостиничного предприятия. Специфические показатели назначения гостиничных услуг.
2	Система стандартизации в гостиничной деятельности	Национальная система стандартизации. Правила обозначения документов национальной системы стандартизации. Межгосударственная система стандартизации. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях. Техническое регулирование как инструмент управления качеством гостиничных услуг. Технические регламенты. Стандартизация в гостиничной деятельности. Основные положения стандартизации. Правила и процедуры разработки стандартов обслуживания, чек-листов и регламентов. Профессиональные стандарты в гостиничной деятельности.
3	Подтверждение соответствия гостиничных услуг	Роль и значение подтверждения соответствия в управлении качеством товаров и услуг. Виды и формы подтверждения соответствия. Содержание и виды сертификации. Порядок проведения сертификации. Особенности сертификации гостиничных услуг. Сущность декларирования соответствия. Порядок проведения декларирования соответствия. Основные понятия систем менеджмента качества. Стандарты ИСО 9000 как основа формирования систем менеджмента качества. Системы менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Качество гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг			1	У-1,2, МУ-1,5	СЗ 2, Т 4, МП 4	УК-2, УК-6, ПК-3

2	Система стандартизации в гостиничной деятельности		2	У-1,2,4 МУ-2,5	СЗ 6, Т 8, МП 8	УК-2, УК-6, ПК-3
3	Подтверждение соответствия гостиничных услуг		3, 4	У-2,3,5 МУ-3,4,5	КЗ 10, Т 12, МП 12	УК-2, УК-6, ПК-3

Т – тестирование; МП – мини-проект; КЗ – кейс-задача проектного типа; СЗ – ситуационная задача.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Стандартизация показателей качества услуг	4
2	Оценка конкурентоспособности на основе восприятия клиентами цены и качества обслуживания	6
3	Оценка удовлетворенности потребителей	8
4	Оценка и управление рисками	8
Итого		26

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Качество гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг	4 неделя	15
2	Система стандартизации в гостиничной деятельности	8 неделя	15
3	Подтверждение соответствия гостиничных услуг	12 неделя	15,9
Итого			45,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся

по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- тем мини-проектов;

- тестовых заданий, ситуационных задач и кейс-задач проектного типа;

- вопросов к зачету;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Практическая работа «Оценка конкурентоспособности на основе восприятия клиентами цены и качества обслуживания»	проектное обучение, проблемное обучение, командное обучение	2
2	Практическая работа «Оценка удовлетворенности потребителей»	проектное обучение, проблемное обучение, командное обучение	3
3	Практическая работа «Оценка и управление рисками»	проектное обучение, проблемное обучение, командное обучение	3
Итого			8

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-2 – Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<p>Теория и методология социально-экономических исследований в гостиничной деятельности</p> <p>Правовое обеспечение гостиничной деятельности</p> <p>Организационное проектирование и управление проектами</p> <p>Научные методы формирования и продвижения гостиничного продукта</p> <p>Финансово-экономическая деятельность предприятий индустрии гостеприимства</p> <p>Иностранный язык</p> <p>Национальные и международные системы гостиничного хозяйства</p> <p>Комплексный проектный модуль № 1</p> <p>Законодательное и нормативное регулирование проектной деятельности в сфере гостеприимства</p> <p>Практикум "Выполнение и защита груп-</p>	<p>Информационное обеспечение и компьютерные технологии в научной и образовательной деятельности</p> <p>Управление человеческими ресурсами</p> <p>Иностранный язык</p> <p>Психология деловых коммуникаций</p> <p>Профессиональная этика и деловой этикет</p> <p>Управление качеством гостиничных услуг</p> <p>Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг</p> <p>Комплексный проектный модуль № 2</p> <p>Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства</p> <p>Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному</p>	<p>Инновационные методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности</p> <p>Управление персоналом гостиничного предприятия</p> <p>Инновации в гостиничном бизнесе</p> <p>Туристский рынок и гостиничный бизнес</p> <p>Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности</p> <p>Педагогические технологии в профессиональной деятельности</p> <p>Производственная проектно-технологическая практика</p> <p>Комплексный проектный модуль № 3</p> <p>Проектное управление развитием гостиничного бизнеса</p> <p>Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 3</p> <p>Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по</p>

	пового проекта" по комплексному проектному модулю № 1 Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 1 Учебная проектная практика	модулю № 2 Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 2 Производственная проектная практика (первая)	комплексному проектному модулю № 3 Производственная проектная практика (вторая)
УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Правовое обеспечение гостиничной деятельности Финансово-экономическая деятельность предприятий индустрии гостеприимства	Управление качеством гостиничных услуг Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебная ознакомительная практика	Инновации в гостиничном бизнесе
ПК-3 – Способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	Управление качеством гостиничных услуг Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Комплексный проектный модуль № 2 Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 2 Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 2 Производственная проектная практика (первая)	Производственная организационно-управленческая практика Производственная преддипломная практика Комплексный проектный модуль № 3 Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 3 Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 3 Производственная проектная практика (вторая)	

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

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-2 / основной	<p>УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления</p> <p>УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>УК-2.3 Планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости</p> <p>УК-2.4 Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования</p> <p>УК-2.5 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие «жизненный цикл проект»; – понятие «цель проекта», «задачи проекта», «актуальность проекта» <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – находить и определять проблемы, к решению которых применим проектный подход; – формулировать цель и задачи проекта, обосновывать его актуальность, определять конечный результат проекта <p>Иметь опыт деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> – в осуществлении проектного подхода к решению производственных проблем; – в осуществлении проектного подхода к решению производственных проблем 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие «жизненный цикл проект»; – понятие «цель проекта», «задачи проекта», «актуальность проекта»; – методы планирования проекта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – находить и определять проблемы, к решению которых применим проектный подход; – формулировать цель и задачи проекта, обосновывать его актуальность, определять конечный результат проекта; – разрабатывать план реализации <p>Иметь опыт деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> – в осуществлении проектного подхода к решению производственных проблем; – в осуществлении проектного подхода к решению производственных проблем <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – инструментами планирования 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие «жизненный цикл проект»; – понятие «цель проекта», «задачи проекта», «актуальность проекта»; – методы планирования проекта; – ход и план реализации проекта; – потенциальные возможности привлечения ресурсов для реализации проекта <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – находить и определять проблемы, к решению которых применим проектный подход; – формулировать цель и задачи проекта, обосновывать его актуальность, определять конечный результат проекта; – разрабатывать план реализации; – осуществлять мониторинг проекта; – привлекать ресурсы для реализации проектов <p>Иметь опыт деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> – в осуществлении проектного подхода к решению производственных проблем;

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				<p>– в осуществлении проектного подхода к решению производственных проблем</p> <p>Владеть:</p> <p>– инструментами планирования;</p> <p>– навыками реализации и контроля проекта;</p> <p>– навыками оформления и систематизации проектной документации.</p>
УК-6 / основной	<p>УК-6.1</p> <p>Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания</p> <p>УК-6.2</p> <p>Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям</p> <p>УК-6.3</p> <p>Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда</p>	<p>Знать:</p> <p>– ресурсы личности и их пределы</p> <p>Уметь:</p> <p>– использовать ресурсы личности</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками успешного выполнения поручений</p>	<p>Знать:</p> <p>– ресурсы личности и их пределы;</p> <p>– приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности в профессиональной сфере</p> <p>Уметь:</p> <p>– использовать ресурсы личности;</p> <p>– использовать приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности в профессиональной сфере</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками успешного выполнения поручений;</p> <p>– навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям</p>	<p>Знать:</p> <p>– ресурсы личности и их пределы;</p> <p>– приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности в профессиональной сфере;</p> <p>– принципы проведения гибкой профессиональной траектории</p> <p>Уметь:</p> <p>– использовать ресурсы личности;</p> <p>– использовать приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности в профессиональной сфере;</p> <p>– выявлять требования рынка труда в сфере гостиничного дела</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками успешного выполнения поручений;</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				<ul style="list-style-type: none"> – навыками совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям; – навыками участия в проведении исследований, используя инструменты непрерывного образования и иные научно-исследовательские и экспериментальные работы в сфере гостиничного дела
ПК-3 / начальный, основной	<p>ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса</p> <p>ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса</p> <p>ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями</p> <p>ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p> <p>ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы менеджмента качества гостиничного комплекса; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела; - законодательство РФ в области гостиничных услуг; - систему классификации гостиниц и других средств размещения; - методы классификации гостиниц и других средств размещения; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере общественного питания; - законодательство РФ в области общественного питания; - требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы менеджмента качества гостиничного комплекса; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела; - законодательство РФ в области гостиничных услуг; - стратегию совершенствования гостиничного комплекса; - систему классификации гостиниц и других средств размещения; - методы классификации гостиниц и других средств размещения; - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле; 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы менеджмента качества гостиничного комплекса; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере гостиничного дела; - законодательство РФ в области гостиничных услуг; - стратегию совершенствования гостиничного комплекса; - концепции создания и развития конкурентоспособности гостиничного комплекса на основе его качества; - систему классификации гостиниц и других средств размещения; - методы классификации гостиниц и других средств размещения; - ход работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать стандарты гостиничной деятельности; - анализировать законодательство РФ в области сертификации; - выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса; - выявлять показатели качества гостиничных услуг; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - применять в профессиональной деятельности основы менеджмента качества <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативных документов в профессиональной деятельности; - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - навыками сбора информации о гостиницах и других средствах размещения; 	<ul style="list-style-type: none"> - основы менеджмента качества услуг предприятия общественного питания; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере общественного питания; - законодательство РФ в области общественного питания; - требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания; - стратегию совершенствования предприятий питания; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять схемы сертификации услуг; - разрабатывать стандарты гостиничной деятельности; - анализировать законодательство РФ в области сертификации; - выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса; - выявлять показатели качества гостиничных услуг; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; 	<ul style="list-style-type: none"> - основы риск-менеджмента и управления проектами и изменениями в гостиничном деле; - основы менеджмента качества услуг предприятия общественного питания; - нормативно-правовые документы по стандартизации в сфере общественного питания; - законодательство РФ в области общественного питания; - требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания; - стратегию совершенствования предприятий питания; - концепции создания и развития конкурентоспособности предприятия питания на основе его качества <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять схемы сертификации услуг; - разрабатывать стандарты гостиничной деятельности; - внедрять стандарты гостиничной деятельности; - анализировать законодательство РФ в области сертификации и применять основные методы оценки качества услуг; - выявлять потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса; - выявлять показатели качества гостиничных услуг;

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<ul style="list-style-type: none"> - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - методами повышения качества предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - навыками использования нормативных документов в профессиональной деятельности; - понятийно-терминологическим аппаратом в области услуг общественного питания; - навыками сбора информации об объектах ресторанной деятельности; - методами повышения качества предоставляемых услуг предприятиями общественного питания 	<ul style="list-style-type: none"> - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - проектировать стратегии гостиничного комплекса; - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - применять в профессиональной деятельности основы менеджмента качества; - применять методы повышения качества предоставляемых услуг общественного питания; - разрабатывать стандарты ресторанного обслуживания; - внедрять стандарты ресторанного обслуживания <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативных документов в профессиональной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг; - пользоваться нормативными документами в системе классификации гостиниц и других средств размещения; - составлять заявки на проведение работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; - проектировать и реализовывать стратегии гостиничного комплекса, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие его устойчивое развитие; - ориентироваться в законодательстве РФ в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - анализировать и оценивать качество предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения. - применять риск-менеджмент при управлении проектами; - применять в профессиональной деятельности основы менеджмента качества; - применять методы повышения качества предоставляемых услуг общественного питания;

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			<ul style="list-style-type: none"> - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - навыками сбора информации о гостиницах и других средствах размещения; - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - методами повышения качества предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования риск-менеджмента в области гостиничного дела; - навыками использования математических методов при оценке рисков в гостиничной сфере; - навыками использования нормативных документов в профессиональной деятельности; - понятийно-терминологическим аппаратом в области услуг общественного питания; 	<ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать стандарты ресторанного обслуживания; - внедрять стандарты ресторанного обслуживания; - анализировать законодательство РФ в области общественного питания; - выявлять потребности в изменениях деятельности предприятия питания; - выявлять показатели качества услуг общественного питания; - обрабатывать результаты измерений показателей качества услуг общественного питания; - проектировать и реализовывать стратегии предприятия питания, а также функциональные стратегии (маркетинговую, финансовую, кадровую), обеспечивающие его устойчивое развитие <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования нормативных документов в профессиональной деятельности; - понятийно-терминологическим аппаратом в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - навыками сбора информации о гостиницах и других средствах размещения;

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			<ul style="list-style-type: none"> - навыками сбора информации об объектах ресторанной деятельности; - методами повышения качества предоставляемых услуг предприятиями общественного питания; - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг общественного питания 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками обработки научно-технической информации в области туристской деятельности и гостиничных услуг; - принципами классификации гостиниц и других средств размещения; - методами повышения качества предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг в гостиницах и других средствах размещения; - навыками проектирования и реализации стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; - навыками планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса; - навыками планирования и управления организацией процесса преобразований; - навыками использования риск-менеджмента в области гостиничного дела; - навыками использования математических методов при оценке рисков в гостиничной сфере; - навыками использования нормативных документов в профессиональной деятельности;

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				<ul style="list-style-type: none"> - понятийно-терминологическим аппаратом в области услуг общественного питания; - навыками сбора информации об объектах ресторанной деятельности; - методами повышения качества предоставляемых услуг предприятиями общественного питания; - методами повышения качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг общественного питания; - навыками проектирования и реализации стратегии предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Качество гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг	УК-2, УК-6, ПК-3	Практическое занятие, СРС	БТЗ Ситуационные задачи Мини-проект	1-30 1-5 1-10	Согласно табл.7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
2	Система стандартизации в гостиничной деятельности	УК-2, УК-6, ПК-3	Практическое занятие, СРС	БТЗ Ситуационные задачи Мини-проект	31-60 6-10 1-10	Согласно табл.7.2
3	Подтверждение соответствия гостиничных услуг	УК-2, УК-6, ПК-3	Практическое занятие, СРС	БТЗ Кейс-задачи проектного типа Мини-проект	61-100 1-5 1-10	Согласно табл.7.2

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Тема (задания) группового мини-проекта

Разработка программы стратегического развития с целью повышения конкурентоспособности (по выбору студентов)

- гостиничного комплекса
- хостела
- ресторана быстрого питания
- кафе
- загородного отеля
- мотеля
- ресторана класса «Люкс»
- столовой
- санаторно-курортной организации
- апартаментов

Задание 1. Оценить конкурентоспособность на основе восприятия клиентами цены и качества обслуживания.

Необходимо:

1. Дать характеристику объекта исследования.
2. Выбрать группы показателей качества для оценки качества гостиничных или ресторанных услуг (в зависимости от задания).
3. Сформировать единичные показатели качества и определить меры показателей качества (в единицах физических величин или в безразмерных).
4. Из сформированных единичных показателей качества образовать комплексные показатели качества и построить иерархическое «дерево показателей качества».
5. Оценить показатели качества обслуживания.
6. Оценить цены обслуживания.
7. Построить профиль конкурентоспособности в сравнении с тремя конкурентами.

8. Сделать выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Задание 2. Оценить удовлетворенность потребителей.

Необходимо:

1. Разработать анкету опроса потребителей.
2. Провести опрос удовлетворенности потребителей качеством услуг, с использованием разработанной анкеты.
3. На основании данных опроса провести оценку удовлетворенности потребителей различными методами.
4. Сделать заключение об удовлетворенности потребителей. Сравнить результаты, полученные разными методами оценки удовлетворенности потребителей.
5. Предложить мероприятия по улучшению.

Задание 3. Разработать программу оценки и управления рисками.

Необходимо:

1. Провести SWOT-анализ основных факторов риска при реализации проекта.
2. Оценить уровень риска на основании построения матрицы рисков.
3. Сделать выводы и предложить мероприятия по управлению рисками.

Кейс-задача проектного типа

Когда компания начинает приобретать популярность, расти, расширять целевую аудиторию, возникают риски, и главные из них – устаревшая модель взаимодействия между подразделениями, избыточные функции (*соответственно, избыточный штат*), повышенный интерес конкурентов к занимаемой компанией нише.

С этими проблемами столкнулись и Компания по доставке еды «Dostaevsky». Как это выглядит в реальном процессе, рассмотрим на примере работы кухни. Расширяясь, компания организовала несколько производственных площадок, разделенных на зоны, в соответствии с этапами приготовления и сборки заказа. В кухню заявка поступает в виде обычного бумажного чека, и он начинает перемещаться между зонами, которые коммуницируют друг с другом голосом. Где-то чек теряется, требуется подтверждение заявки, в это время продукт уже готовится, и нет уверенности в том, что он будет востребован. При этом компания вынуждена держать огромный штат логистов – по одному на каждую площадку. И производство, и логистика работали везде по-своему. Соответственно, скорость доставки падает, возникает путаница с заказами, что чревато снижением доходов и репутационными рисками.

Вопросы для решения:

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения проблемных зон кухни в управлении качеством.
2. Разработайте проект оптимизации работы кухни и формирования заказов.

Ситуационная задача

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон САС Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила пу-

тешестве. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон САС Лазурная».

Задание.

1. Поясните, почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон САС»?

2. Укажите, каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг называется:

- а) Стандартизацией
- б) Сертификацией
- в) Оценкой соответствия
- г) Декларированием

Задание в открытой форме:

Под _____ услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию туристов.

Задание на установление правильной последовательности:

Укажите правильную последовательность процессов при проектировании туристских услуг: 1) Разработка технологической документации; 2) Установление нормируемых характеристик услуг; 3) Установление технологии процесса обслуживания туристов; 4) Анализ проекта; 5) Представление проекта на утверждение; 6) Определение методов контроля качества.

Задание на установление соответствия:

Установите соответствие

1) Управление качеством	а) Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества, определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
2) Обеспечение качества	б) Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
3) Планирование качества	с) Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству
4) Улучшение качества	д) Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнимы

Компетентностно-ориентированная задача:

«Гранд Отель Европа» расположен в центре Санкт-Петербурга. Этот пятизвездочный отель на 266 номеров работает с 1875 года. Главное преимущество — сочетание старинной элегантности и современного комфорта.

В «Гранд Отеле Европа» работают девять служб:

1. Административная — отвечает за управление гостиницей в целом, регулирует внутренние стандарты, следит за соблюдением нормативов.
2. Служба приема и размещения (также включает консьерж-службу) — принимает гостей, оказывает дополнительные услуги, отвечает за развитие отношений с гостями.
3. Хозяйственная служба — отвечает за уборку номеров и общественных

пространств, оказывает бытовые услуги.

4. Ресторанная служба — отвечает за быстрое и качественное обслуживание гостей в зале и на мероприятиях.

5. Кухня — обеспечивает высокое качество приготовленных блюд.

6. Отдел продаж, маркетинга и связей с общественностью (также включает отдел бронирования) — планирует стратегию развития продаж отеля, анализирует потребности аудитории и состояние рынка.

7. Финансовая служба — контролирует доходы и расходы, формирует отчеты.

8. Инженерно-техническая служба — отвечает за работу оборудования гостиницы, следит за состоянием гостиницы, занимается ремонтом и строительством.

9. Служба безопасности — охраняет входы и помещения отеля, ведет видеонаблюдение, обеспечивает безопасность.

Все подразделения небольшие и укомплектованы квалифицированными специалистами. Такой подход позволяет отелю поддерживать качество услуг.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Тест «Качество гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества гостиничных услуг»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Тест «Система стандартизации в гостиничной деятельности»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Тест «Подтверждение соответствия гостиничных услуг»	1	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическая работа №1 «Стандартизация показателей качества услуг»	3	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	5	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%
Практическая работа №2 «Оценка конкурентоспособности на основе восприятия клиентами цены и качества обслуживания»	3	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	5	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%
Практическая работа №3 «Оценка удовлетворенности потребителей»	4	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	5	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%
Практическая работа №4 «Оценка и управление рисками»	4	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%
СРС	7		21	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Салихов, В. А. Управление качеством : учебное пособие : / В. А. Салихов. – Изд. 3-е, доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 128 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400>. – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

2. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие : / В. В. Колочева. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778>. – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

3. Габдукаева, Л. З. Контроль качества и сертификация услуг предприятий общественного питания : учебное пособие / Л. З. Габдукаева, О. А. Решетник. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 184 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612246>. – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2015. – 167 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>. – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

5. Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия в общей системе управления качеством : учебное пособие : / Л. С. Панченкова, Л. В. Антонина, Е. Ю. Долгова, И. Г. Леонтьева ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683251>. – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Стандартизация показателей качества услуг : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. С. В. Ходыревская. - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 17 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

2. Оценка конкурентоспособности на основе восприятия клиентами цены и качества обслуживания: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск : ЮЗГУ, 2024. – 20 с. – Текст : электронный.

3. Оценка удовлетворенности потребителей : методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. С. В. Ходыревская. - Курск : ЮЗГУ, 2024. - 37 с. – Текст : электронный.

4. Оценка и управление рисками: методические указания по выполнению практической и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2024. – 22 с. – Текст : электронный.

5. Самостоятельная работа студентов: методические указания по организации самостоятельной работы студентов / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 13 с. – Текст : электронный.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Научно-технические журналы в библиотеке университета:

Методы менеджмента качества

Контроль качества продукции

Стандарты и качество

Качество и жизнь

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <https://do.swsu.org> – Электронная информационно-образовательная среда ЮЗГУ. Учебные курсы ЮЗГУ
2. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека on-line»
3. <http://lib.swsu.ru/> – Научная библиотека Юго-Западного государственного университета
4. www.qvality.edu.ru – Портал поддержки систем управления качеством
5. www.tqm.spb.ru – Портал качество и образование
6. www.qvality21.ru – Качество. Инновации. Образование.
7. www.qvality-journal.ru – Журналы по качеству
8. www.rusregister.ru – Ассоциация по сертификации «Русский регистр»
9. www.quality.eup.ru – ресурс, посвященный менеджменту качества
10. <http://www.ria-stk.ru/> – РИА «Стандарты и качество» — рекламно-информационное агентство, ставшее с 2001 года информационным центром Всероссийской организации качества.
11. <http://www.vniiki.ru/> – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» являются практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На практических занятиях рассматриваются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. Выполнение практических заданий обеспечивает контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты выполняют

мини-проект по отдельным темам дисциплины, и защищает его, выступая на занятии с докладом и подготовленной презентацией. Основу доклада и презентации составляют, как правило, практические задания, выполненные в ходе проведения практических занятий.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, заданий для самостоятельного выполнения: решения ситуационных задач, кейсов проектного типа, а также по результатам выполнения и защиты мини-проекта.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг»: конспектирование учебной литературы, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: привлечение студентов к творческому процессу на практических занятиях, отработку студентами пропущенных занятий, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспекты материала, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» - закрепить теоретические знания, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

LibreOffice ru.libreoffice.org/download/

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

Учебная аудитория для проведения практических занятий кафедры дизайна и индустрии моды, оснащена учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя; доска.

Мультимедиа центр: ноутбук ASUS X50VL PMD - T2330/14"/1024Mb/ 160Gb/ сумка/проектор inFocus IN24+ .

Экран мобильный Draper Diplomat 60x60

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

