

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

В.В. Палаткин

«04» апреля 2024г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А. С. Джангазиева

«04» апреля 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством услуг и работ в сфере гостеприимства»

Составитель(и)	Палаткин В.В., к.культур.н., доцент каф-ры ППСИ ;
Согласовано с работодателями:	Губа А.Е., генеральный директор ООО «Комбинат общественного питания» Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT Отель Астрахань; 43.04.03. Гостиничное дело
Направление подготовки / специальность	
Направленность (профиль) / специализация ОПОП	«Ресторанный и ивент-сервис»
Квалификация (степень)	магистр
Форма обучения	очная
Год приёма	2024
Курс	2 (по очной форме)
Семестр(ы)	3-4 (по очной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Управление качеством услуг и работ в сфере гостеприимства» являются: формирование у магистрантов представления о сущности и функциях системы менеджмента качества, являющейся комплексной и характеризующей эффективность всех сторон деятельности организации: разработки стратегии, организации производства, маркетинга, реализации, управления персоналом и т.д.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Управление качеством услуг и работ в сфере гостеприимства» являются: ознакомление обучающихся с теоретическими основами обеспечения качества продукции и управления им; формирование умений определять индексацию потребительской удовлетворенности; применять статистические методы при оценке качества; формирование навыков применения обработки статистических данных по измеренным показателям качества применения семи инструментов контроля качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Управление качеством услуг и работ в сфере гостеприимства» относится обязательной части Б1.Б.07. и осваивается в 3-4 семестрах.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- *«Технологии патриотического воспитания молодежи»*
- *«Здоровьесберегающие технологии в молодежной среде»*

Знания:

- классификации и характеристику предприятий общественного питания различных типов и классов;
- требований, предъявляемых к организациям общественного питания; сущность, специфические особенности организации гостиничных комплексов;
- формы и методы обслуживания, виды питания, предоставляемого при обслуживании в гостиничных комплексах.

Умения:

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности;
- исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Навыки:

- владение навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;
- способностью к самоорганизации и самообразованию.

2.3. Последующие учебные дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Технология и организация ресторанного сервиса»
- «Педагогика профессионального образования»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальной (УК):

УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

в) профессиональной (ПК):

ОПК-3 - Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК – 6	УК - 6.1. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	- возможные перспективы своей профессиональной карьеры; - понимать важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	- формулировать цели собственной деятельности, определяя пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов	методами в процессе оценки разнообразных ресурсов (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных и т.д.), используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития
ОПК-3	ОПК- 3.1. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными	качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых классификаций гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом	- технологиями планирования совместной деятельности, - навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы	мнения потребителей и других заинтересованных сторон	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2,3 зачетные единицы (180 часов).

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2,3
Объем дисциплины в академических часах	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	59,25
- занятия лекционного типа, в том числе:	29
- практическая подготовка (если предусмотрена)	29
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,25
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	120,75
Форма промежуточной аттестации обучающегося	зачет – 3 семестр экзамен – 4 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины

для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 3.										
Тема 1. «История развития ресторанного и туристического дела»	4		4					20	28	собеседование контрольная работа

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	Л Р	В т.ч. ПП				
										индивидуальное творческое задание
Тема 2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»	4		4					20	28	собеседование контрольная работа индивидуальное творческое задание
Тема 3. «Ресторанные сети»	4		4					20	28	собеседование индивидуальное творческое задание
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										Зачет
ИТОГО за семестр:	12	-	12					60	84	
Семестр 4.										
Тема 4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»	4		4					20	28	собеседование кейс-задача
Тема 5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»	4		4					20	28	собеседование контрольная работа творческое задание
Тема 6. Внедрение медиандартов сервиса	9		9					20,75	38,75	собеседование кейс-задача индивидуальное творческое задание
Консультации										1
Контроль промежуточной аттестации										0,25
ИТОГО за семестр:	17		17					60,75	96	
Итого за весь период	29		29					120,75	180	

Таблица 3. Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		общее количество компетенций
		УК-6	ОПК-3	
Тема 1. «История развития ресторанного и туристического дела»	30	+	+	2

Тема 2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»	30	+	+	2
Тема 3. «Ресторанные сети»	30	+	+	2
Тема 4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»	30	+	+	2
Тема 5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»	30	+	+	2
Тема 6. Внедрение медиастандартов сервиса	28,75	+	+	2
Консультации	1			
Контроль промежуточной аттестации	0,25			
Итого	180	1	1	2

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. «История развития ресторанный и туристического дела»

История развития ресторанный дела. История развития ресторанный дела в России. История развития туристического дела включает несколько периодов в зависимости от преобладания тех или иных средств передвижения в путешествии:

- эпоха лошади, вьючных животных и каботажного плавания;
- эпоха дилижанса и каравеллы;
- эпоха железных дорог и морских путешествий;
- эпоха мультитранспортной инфраструктуры (автомобиль, самолёт, железная дорога, морской лайнер и др.).

Тема 2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»

Типы и формы ресторанных предприятий. Ресторан. Бар. Буфет.

Типы и формы туристических предприятий: Туристские агентства. Туроператорские фирмы. Туристские предприятия.

Тема 3. «Ресторанные сети»

Самые крупные ресторанные сети. История развития ресторанных сетей. Особенности управления финансами. Договора франшизы. Ассоциированное и франшизное членство, особенности. Цели и политика сетей. Крупнейшие ресторанные сети мира и их характеристики. Присутствие иностранных ресторанных сетей на российском рынке.

Тема 4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий». Формы повышения квалификации персонала. Концепция маркетинга, ее специфические черты. Информационные системы управления: пакеты программ целевого назначения, информационные системы менеджмента, базы данных, электронные офисы, компьютеризация функций бизнеса.

Тема 5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»

Изменение и составление меню, функции подготовки меню, название блюд, кулинария. Подготовка обслуживания в ресторанах. Встреча гостей и прием заказов. Виды обслуживания, процедуры и технические приемы.

Тема 6. Внедрение медиастандартов сервиса

Продажа» новых правил, Основные тренды стандартизации, социальные медиа и мессенджеры, геймифицированные видео, аудио ролики для вовлечения молодых сотрудников в культуру сервиса

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сфере гостеприимства» составляет 120,75 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков по профориентационной работе; действиями по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. 1. Исторические предпосылки возникновения ресторанных предприятий. Мировая история гостинично-ресторанной деятельности от Римской империи до XIX в. Первые путешественники, достопримечательности и организованные экскурсии. Исторический аспект развития ресторанного дела в России (VIII – XX вв.). Два столетия в области содержания ресторанов в зарубежных странах. Понятие индустрии гостеприимства	20	письменное домашнее задание
Тема 2. 1. Рестораны как элемент рыночных отношений. Определение ресторана. Особенности рынка гостинично-ресторанных и туристических услуг. Типы предприятий сферы размещения, критерии их характеристики. Способы классификации ресторанных предприятий. Источники спроса на ресторанное обслуживание. Сегментирование предприятий, работающих на рынке гостиничных услуг. Стандартная отраслевая классификация предприятий массового питания. Сектора сбыта продуктов питания и напитков. Функции предприятий массового питания. Гостиничные рестораны. Интерьер гостиничных и ресторанных предприятий, стилистика. Мебель, спальные и постельные принадлежности. Фурнитура. Декорация интерьера – освещение, отопление, вентиляция и цвета. Планировка гостиничных номеров и помещений общего пользования.	20	письменное домашнее задание
Тема 3. 1. Преимущества сетей и их проблемы. Концентрированная и разбросанная сеть ресторанов. Поглощение и разделение.	20	письменное домашнее задание
Тема 4. 1. Сущность ресторанного и туристического менеджмента. Организация и штат. Финансовая отчетность и способы контроля. Определяющие факторы формирования штата ресторанных и туристических предприятий. Организация деятельности персонала	20	письменное домашнее задание
Тема 5. Способы оказания услуг в сфере массового питания. Методы	20	письменное домашнее

обслуживания, их классификация. Обслуживание на предприятиях быстрого приготовления.		задание
Тема 6. Ежедневный контроль на рабочих местах, Внутренний аудит (стандарты), Отзывы гостей, Наблюдение, Ведение базы данных посещаемости тренингов, Анкетирование/ тестирование сотрудников, Лист посещения тренингов, Отчеты о результатах обучения (месяц, год), Лист контроля выполнения стандартов, Выборочная проверка, Собrania, Тайный гость, Система работы с жалобами, Цикличность управления сервисом.	20,75	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. «История развития ресторанного и туристического дела»	Обзорная лекция	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 2. «Типы и формы ресторанных и туристических предприятий, их характеристика»	Лекция-диалог	собеседование, контрольная работа, индивидуальное	Не предусмотрено

		творческое задание	
Тема 3. «Ресторанные сети»	Обзорная лекция	собеседование практическая подготовка	Не предусмотрено
Тема 4. «Организационные структуры ресторанных и туристических предприятий»	Обзорная лекция	собеседование, кейс-задача	Не предусмотрено
Тема 5. «Виды обслуживания в ресторанной туристической сфере»	Обзорная лекция	собеседование, контрольная работа, творческое задание	Не предусмотрено
Тема 6. Внедрение медиастандартов сервиса	Обзорная лекция	собеседование практическая подготовка	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации
- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер

Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сфере гостеприимства» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1,2,3,4,5,6	УК-6, ОПК-3	собеседование
Тема 1,2,3,5,6	УК-6, ОПК-3	творческое задание
Тема 1,2,5	УК-6, ОПК-3	контрольная работа
Тема 4,6	УК-6, ОПК-3	кейс-задача

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Темы для рефератов:

1. История развития гостиничных предприятий в России.
2. История развития ресторанного дела в России.
3. Путешествия и гостиницы, их взаимосвязь и влияние на развитие экономики.
4. Частные гостиницы, их роль на рынке гостиничных услуг, перспективы развития.
5. Интерьер гостиничных и ресторанных предприятий.
6. Гостиничные и ресторанные цепи, их характеристика и особенности.
7. Типы гостиничных предприятий.
8. Категории гостиничных предприятий.
9. Классификация и перечень услуг в гостиницах.
10. Гостиничные номера и услуги как товар.
11. Особенности организации предприятий массового обслуживания.

12. Типы предприятий общественного питания.
13. Основные принципы рационального размещения гостиниц и ресторанов.
14. Современное состояние рынка гостиничных и ресторанных услуг в России и перспективы его развития.
15. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства.
16. Виды услуг в сфере общественного питания.
17. Основные формы собственности гостиничных и ресторанных предприятий в рыночной экономике.
18. Методы обслуживания в ресторанах, их классификация.
19. Понятие туристического рынка и его исследование.
20. Организационная структура гостиничного предприятия.
21. Организация индустрии туризма и путешествий.
22. Виды туристических рынков и их анализ.
23. Историческое развитие гостиничного дела в России и за рубежом.
24. Международный туризм (характеристика, тенденции развития).
25. Методы формирования и источники спроса на гостинично-ресторанные и туристские услуги.

Вопросы к зачету:

1. Характеристика гостиничной базы Российской Федерации и г. Москвы
2. Понятие эффективности работы предприятия гостинично-туристического комплекса
3. Основные факторы, влияющие на эффективность работы предприятия гостинично-туристического комплекса
4. Туризм как одно из приоритетных направлений социально-экономического развития г. Москвы
5. Организационная структура гостиничных, ресторанных и туристических предприятий
6. Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ»
7. Основные формы управления в индустрии гостеприимства (операционные цепи, франчайзинг, контракт на управление, независимые предприятия)
8. Сущность и особенности маркетинга услуг гостеприимства и туризма
9. Особенности услуг индустрии гостеприимства и туризма
10. Современное состояние российского рынка услуг гостеприимства
11. История развития зарубежной индустрии гостеприимства
12. История развития российской индустрии гостеприимства
13. Содержание понятия «индустрия гостеприимства», функции индустрии гостеприимства
14. Характеристика основных видов туризма
15. Профессиональные требования к работникам сферы гостеприимства и туризма

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант	А	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>варианта ответа)</i>	ответа В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами: а) 3 б) 4 в) 2		
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это: а) структура туристского рынка б) рынок гостиничных услуг в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства	Б	1
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды: а) 2 б) 4 в) В	В	1
4.	Задание закрытого типа (на выбор нескольких вариантов ответов)	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит: а) портье, швейцары + б) горничные в) бюро обслуживания	А	1
5.	Задание комбинированного типа	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант	В Существует несколько способов	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i>	ответа и напишите аргументы, обосновывающие выбор ответа <i>Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:</i> <i>а) Англии</i> <i>б) Германии</i> <i>в) Франции</i>	классификации отелей по назначению, но одним из наиболее распространенных является следующая классификация: гостиницы или отели, гостевые дома, мотели и др.	
6.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Прочитайте текст и дайте развернутый ответ Ведущие отели мира" — это _____, занимающаяся(-еся) определением лучших отелей мира.	Международная корпорация	5
7.	Задание открытого типа <i>(ситуационная задача)</i>	Прочитайте текст и напишите развернутый ответ "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 1 звезда	4	5
8.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 2 звезды	6	8
9.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных	8	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 3 звезды		
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах являются	кемпинги	8
№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции ОПК-3 - Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
11.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают: а) Египет б) Греция и Кипр в) острова Юго-Восточной Азии	в	1
12.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Самый высокий отель мира находится в: а) Гонконге б) Сингапуре + в) Нью-Йорке	б	1
13.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Самый высокий отель мира находится в: а) Гонконге б) Сингапуре +	б	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<i>в) Нью-Йорке</i>		
14.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Возглавляет работу гостиничного комплекса: а) исполнительный директор б) коммерческая служба в) генеральный директор (генеральный менеджер)	в	1
15.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и напишите аргументы, обосновывающие выбор ответа з перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории: а) “люкс-апартамент” б) “высшая”, “первая” + в) “люкс”	Б Высшая. первая	5
16.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст и дайте развернутый ответ Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “hospice”, что означает:	Староприимный дом	8
17.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст и дайте развернутый ответ Аренда стала популярной в гостиничной индустрии в:	50-60 е годы	8
18.	Задание открытого типа	Прочитайте текст, запишите ответ и его	индийской	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	(с развернутым ответом)	обоснование Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также		
19.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:	Страна Западной Европы	8
20.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:	Лас-Вегасе	8

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/2 балла	10	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
1.3.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	2/5 баллов	10	
2.	Выполнение творческих заданий	5/3 балла	15	по календарно-тематическому плану
3.	Выполнение контрольной работы	2/10 баллов	20	по календарно-тематическому плану
4.	Практическая работа по теме № 2	5/6 баллов (0,6 балла за каждый правильный ответ)	30	по календарно-тематическому плану
Всего			90	
Блок бонусов				
5.				
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не	10	по календарно-тематическому

		более 4		плану
5.2	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			10	
Дополнительный блок				
6.	Экзамен	В соответствии с установленными кафедрой критериями		по расписанию
Всего			50	
Итого:			100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Соколова, Мария Валентиновна. История туризма : Доп. УМО РФ в качестве учеб. пособ. для вузов по спец. "Социально-культурный сервис и туризм". - М. : Мастерство, 2002. - 352 с. - (Высшее образование). - ISBN 5-294-00111-X: 99-30 : 99-30.

2. Александрова, Анна Юрьевна. Международный туризм : доп. М-вом образования РФ в качестве учеб.пособ. для вузов. - М. : Аспект Пресс, 2001. - 464 с. - ISBN 5-7567-0139-7: 80-80, 116-28, 121-58 : 80-80, 116-28, 121-58.

3. Бардин, К.В. Азбука туризма : Пособ. для руководителей тур. походов в школе. - М. : Просвещение, 1973. - 175 с. - 0-27.

4. Быстров, С.А. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. - М.-СПб. :

Издательский дом Герда, 2007. - 464 с. + 1 CD. - ISBN 978-5-94125-133-9: 157-50 : 157-50.

б) дополнительная литература:

5. Туризм и рекреация: методические подходы и практические решения : материалы Первого Международного научно-практ. семинара, посвященного 450-летию г. Астрахань. 15-16 мая 2008 г. / сост.: И.В. Бузякова, В.В. Занозин. - Астрахань : Астраханский ун-т, 2008. - 192 с. - (Федеральное агентство по образованию. Администрация Астраханской обл. Ин-т географии РАН. МГУ им. М.В. Ломоносова. АГУ. Российская международная академия туризма. Гос. природный заповедник "Богдинско-Баскунчакский"). - ISBN 978-5-9926-0120-6: 130-00 : 130-00.

6. Региональная специфика и российский опыт развития бизнеса и экономики : материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Астрахань, апр. 2015 г.) / под науч. ред. Р.И. Акмаевой. - Астрахань : Астраханский ун-т, 2015. - 245 с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0852-6: б.ц. : б.ц.

8.2. Дополнительная литература

1. Назаркина В.А., Виды и тенденции развития туризма : учеб. пособие / Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Воротникова Е.Ю. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2014. - 235 с. - ISBN 978-5-7782-2437-7 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778224377.html>

2. Исмаев Д.К., Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса) : учебнопрактическое пособие / Исмаев Д.К. - М. : Книгодел, 2005. - 158 с. - ISBN 5-9659-0005-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5965900058.html>

3. Завьялова С.В., Проблемы гражданско-правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации / Завьялова С.В. - М. : Проспект, 2016. - 112 с. - ISBN 978-5-392-21421-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392214211.html>

4. Зорин И.В., Энциклопедия туризма: Справочник / И.В.Зорин, В.А. Квартальной. - М. : Финансы и статистика, 2004. - 368 с. - ISBN 5-279-02264-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279022640.html>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
2. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление

обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. 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).