



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Стандарты гостиничного сервиса
Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело
(Международное гостеприимство)
Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06 2017 г. №558

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства протокол от «16» декабря 2020 г. № 2/1

Директор Департамента туризма и гостеприимства: канд.техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель : канд.техн. наук, доцент Руденко Л.Л.

Оборотная сторона титульного листа РПД

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

Аннотация дисциплины

«Стандарты гостиничного сервиса»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 час. Является дисциплиной по выбору вариативной части блока «Дисциплины (модули)», изучается на 2 курсе и завершается зачетом. Учебным планом по данному направлению предусмотрены лекции 9 час., практические занятия 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента 81 час.

Язык реализации - русский

Цель: изучение теоретических основ стандартизации и контроля качества гостиничных услуг; формирование у студентов знаний, умений и навыков работы с нормативными документами.

Задачи:

- изучение требований нормативных документов к основным видам услуг и процессов;
- оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой;
- использование в профессиональной деятельности документации систем качества;
- анализ основных положений систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов.

Для успешного изучения у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления (ОПК-2).

Предварительные компетенции приобретены в результате изучения дисциплин «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика», «Управление сотрудниками в инновационной экономике».

Обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин как «Управление гостевым сервисом», «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг», формирующих компетенции:

- способность управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла (УК-2);

- способность разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-3).

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	Знает: основы командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели Умеет: разрабатывать стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели Знает: как организовать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений Умеет: организовать и скорректировать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений
Тип задачи	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Организационно-управленческий	ПК-1Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха ПК-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: основы стратегического анализа и критерии оценки результатов деятельности гостиничного предприятия Умеет: проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха Знает: основы менеджмента предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

		<p>ПК-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Умеет: осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Знает: нормативно-правовую базу, обеспечивающую качество предоставления услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Разрабатывает и внедряет систему контроля качества в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов</p> <p>Знает: процессы взаимодействия с соисполнителями услуг выстроенные на основе стандартов предоставления услуг и процесса обслуживания.</p> <p>Умеет: осуществлять эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу на основе стандартов предоставления услуг и процесса обслуживания.</p>
--	--	--	---

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: интреактивная лекция - визуализация, метод кейс- стади

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель – изучение теоретических основ стандартизации и контроля качества гостиничных услуг; формирование у студентов знаний, умений и навыков работы с нормативными документами.

Задачи:

- изучение требований нормативных документов к основным видам услуг и процессов;
- оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой;
- использование в профессиональной деятельности документации систем качества;
- анализ основных положений систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов.

Дисциплина «Стандарты гостиничное сервиса» является дисциплиной по выбору вариативной части блока «Дисциплины (модули)»

Дисциплины, которые студент должен изучить перед началом обучения по дисциплине - «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика», «Управление сотрудниками в инновационной экономике».

Обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин как «Управление гостевым сервисом», «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг»

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижений:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Знает: основы командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели Умеет: разрабатывать стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели
		УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	Знает: как организовать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений Умеет: организовать и скорректировать работу команды, в том числе на основе коллегиальных

			решений
--	--	--	---------

Профессиональные компетенции студентов, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине:

Тип задачи	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
<p>Организационно-управленческий</p>	<p>ПК-1 Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха</p> <p>ПК-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знает: основы стратегического анализа и критерии оценки результатов деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Умеет: проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха</p> <p>Знает: основы менеджмента предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Умеет: осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Знает: нормативно-правовую базу, обеспечивающую качество предоставления услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Разрабатывает и внедряет систему контроля качества в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов</p> <p>Знает: процессы взаимодействия с соисполнителями услуг выстроенные на основе стандартов предоставления услуг и процесса обслуживания.</p> <p>Умеет: осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу на основе стандартов предоставления услуг и процесса обслуживания.</p>

II. Трудоемкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы (108 академических часов).

Структура дисциплины:

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости	
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР		Контроль
1	Тема 1-2 Стандартизация как гарантия качества гостиничного сервиса	3	4		2	нет нет	81	нет	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1)
2	Тема 3. Качество услуг в гостиничном предприятии	3	2		4				
3	Тема 4-5 Методы оценки качества гостиничного сервиса	3	3		4				Устный опрос (УО) Тест (ПР-1)
4	Тема 6-7. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия	3	-		4				Практические задания
5	Тема 8-9. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ	3	-		4				Практические задания
Итого:			9		18		81		зачет

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1-2. Стандартизация как гарантия качества гостиничного сервиса (4 час)

Основы законодательства по стандартизации. Определение стандарта. Стандарт на услугу. Стандарт на обслуживание. Деление стандартов на категории. Стандартизация и контроль качества.

Тема 3. Качество услуг в гостиничном предприятии (2 час)

Содержание и состав системы качества услуг. Особенности качества гостиничных услуг. Структура системы качества гостиничного предприятия.

Тема 4-5. Методы оценки качества гостиничного сервиса (3 час)

Методика установления уровня качества услуг. Методы определения показателей качества. Структурирование функции качества обслуживания

на основе типологии Кеддота—Терджена. Оценка качества обслуживания по методу «домик качества».

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Задания 3-4. Особенности оценки качества и конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки. (4 час.)

Задания 5-6. Интегральный показатель конкурентоспособности гостиничного предприятия. (4 час.)

Задания 7-8. Инструменты управления качеством и конкурентоспособностью гостиничного предприятия. Пути повышения конкурентоспособности предприятий гостиничной отрасли. (10 час.)

Подготовка к практическим занятиям:

Тема 1. Стандартизация как гарантия качества гостиничного сервиса (2 час)

Основные термины «стандарт», «объект стандартизации». Международные стандарты и системы категоризации гостиниц. Подходы к категоризации средств размещения. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций. Стандарты средств размещения и сертификация в РФ.

Тема 2-3. Качество услуг в гостиничном предприятии (4 час.)

Особенности качества услуг в гостинице. Подходы к качеству услуг. Специфические особенности восприятия качества гостиничных услуг. Модель управления качеством обслуживания в гостинице «Петля качества». Структура системы качества гостиничного предприятия.

Тема 4-5. Методы оценки качества обслуживания в гостинице (4 час)

Общие методы оценки качества в гостинице. Типология механизма зависимого влияния. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кеддота—Терджена. Оценка качества обслуживания по методу «домик качества».

Тема 6-7. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия (4 час.)

Содержание и состав системы качества. Элементы. «Руководство по качеству». «Паспорт гостиницы». Контроль над качеством предоставляемых услуг. Контроль над качеством работы сбытовых посредников. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управляющего по качеству. «Политика в области качества».

Тема 8-9. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ (4 час)

Нормативные документы. Система сертификации, действующая в России с 29 декабря 2014 года - новые правила классификации отелей и гостиниц на территории Российской Федерации, которые были приняты согласно Приказу Министерства культуры и туризма РФ «Об утверждении порядка классификации объектов временного размещения, включая отели, горнолыжные трассы, пляжи» от 11 июля 2014 года.

V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	<p>Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии</p> <p>Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии</p> <p>Тема 2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице</p> <p>Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия</p>	УК-3.1	<p>Знает - содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p> <p>- нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.</p>	Устный опрос (УО) тест	Вопросы к зачету 1 – 36 1- 23
		УК-3.2	<p>Умеет - работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.</p>		
2.	<p>Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии</p> <p>Тема 1. Стандарты в</p>	ПК 1.1	<p>Знает - стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной</p>	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1) Практические задания	Вопросы к зачету 37 - 56 Тест 24 - 40

	гостиничной индустрии		индустрии.		
	Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ	ПК 1.2	Умеет - разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания		

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;

- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692>
2. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>
3. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — М.: КноРус, 2015. — 284 с. — ISBN 978-5-406-04424-7. <https://www.book.ru/book/916568>
4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>
5. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Дополнительная литература

1. Никифоров И. В. Классификация и сертификация гостиниц как основа управления качеством услуг в гостиничном бизнесе //Вестник Российской академии естественных наук (Санкт-Петербург) – 2012 г. №4 – Режим доступа: https://e.lanbook.com/search_advanced
2. Михайлов С. А. Модернизация управления качеством гостиничных услуг как инструмент устойчивого развития гостиничного комплекса

//Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика – 2012 г. №1 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

3. Чернышева Л.А., Якимович Г.Б. - Соотношение цены и качества для гостиниц уровня трех и четырех звезд в Санкт-Петербурге Экономический анализ: теория и практика – 2015 г. №21 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

4. Гродзенский, Сергей Яковлевич. Управление качеством: учебник / С. Я. Гродзенский. М.: Проспект, 2017. – 222 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:828027&theme=FEFU>

5. Васильев Г.А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 192 с. — 978-5-238-01578-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71172.html>

Нормативно-правовые материалы

1. ГОСТ Р ИСО 9000:2001 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». <http://docs.cntd.ru/document/1200015260>

2. ГОСТ Р ИСО 9001:2001 “Система менеджмента качества. Требования”. http://wiki-numbers.ru/gost_pdf/gost-r-iso-9001-2001

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности (с Изменением N 1) <http://docs.cntd.ru/document/1200015261>

4. ГОСТ Р 1.5-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения. <http://docs.cntd.ru/document/1200038796>

5. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов <http://docs.cntd.ru/document/1200071049>

6. ФЗ РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 №184-ФЗ <https://giod.consultant.ru/documents/740381?items=100>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации – Режим доступа: <http://www.vniis.ru>

2. Всероссийский научно – исследовательский институт стандартизации и сертификации в машиностроении – Режим доступа: <http://www.vniinmash.ru>

3. Евразийское экономическое сообщество – Режим доступа: <http://www.evrazes.com/>

4. Евразийская экономическая комиссия – Режим доступа: <http://www.tsouz.ru/Pages/Default.aspx>

5. ИСО. Международная организация по стандартизации – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home.htm>

6. Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

7. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации (МГС) – Режим доступа: <http://www.easc.org.by/>

8. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии – Режим доступа: <http://www.gost.ru/>

9. IEC/CEI. International Electrotechnical Commission – Международная электротехническая комиссия (МЭК) – Режим доступа: <http://www.iec.ch>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VIII.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнении аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционных занятий, практических заданий, тестовых заданий, кейсов

Освоение дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» является зачет.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

IX МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
G 309 50 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	
G 226 84 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	
G 513 70 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	

X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.