Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.07.2023 13:28:25
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ М.В. Усынин
«30» мая 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФКАЦИЯ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора - 2021

Автор-составитель: Дейстер О.В.

Челябинск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 5

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 6

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 14

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
ПК-6 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности
	ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимость продуктов
ПК-7 Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания
	ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
	ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания
ПК-10 Способен организовывать технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции , технический контроль оборудования для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания и осуществлять технохимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания	ПК-10.1 Проводит входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания
	ПК-10.2 Контролирует технологические параметры режимов производства продукции общественного питания на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации
	ПК-10.3 Осуществляет технологическую регулировку оборудования, систем безопасности и сигнализации, контрольно-измерительных приборов и автоматики, используемых для проведения технологических операций производства продукции общественного питания

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	ПК-5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	*1 Этап - Знать:* ПК-5.1 Способы осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
			2 Этап - Уметь: ПК-5.2 Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
			3 Этап - Владеть: ПК-5.3 Навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.
2.	ПК-6	Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	*1 Этап - Знать:* ПК-6.1. Способы приема и сервисного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей
			2 Этап - Уметь: ПК-6.2 Приготавливать блюда и напитки в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности
			3 Этап - Владеть: ПК-6.3 Алгоритмами контроля и оценки качества товаров и услуг; способами осуществления калькуляции себестоимости продуктов
3.	ПК-7	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	*1 Этап - Знать:* ПК-7.1. Способы организации процессов основного производства организации питания
			2 Этап - Уметь: ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
			3 Этап - Владеть: ПК-7.3. Навыками координации производственных и социальных процессов основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания.
4.	ПК-10	Способен организовывать техно-логический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции , технический контроль оборудования для организации рационального веде-	*1 Этап - Знать:* ПК-10.1 Способы проведения входного и технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания

		ния технологического процесса производства общественного питания и осуществлять технохимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания	*2 Этап - Уметь:* ПК-10.2 Контролировать технологические параметры режимов производства продукции общественного питания на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации
			3 Этап - Владеть: ПК-10.3 Навыками осуществления технологической регулировки оборудования, систем безопасности и сигнализации, контрольно-измерительных приборов и автоматики, используемых для проведения технологических операций производства продукции общественного питания

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	ПК-5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	*1 Этап - Знать:* ПК-5.1 Способы осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	«ЗАЧЕТ»: 1. Глубокое и хорошее усвоение программного материала. 2. Правильная формулировка определения качества. 3. Понимание значения стандартов и сертификации продукции. 4. Знание предмета и методов управления качества, функций, категорий качества, понятие концепции TQM, стандартов серии ИСО 9000, необходимость системного подхода управления качеством. 5. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения
			2 Этап - Уметь: ПК-5.2 Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	
			3 Этап - Владеть: ПК-5.3 Навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.	
2.	ПК-6	Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	*1 Этап - Знать:* ПК-6.1. Способы приема и сервисного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей	
			2 Этап - Уметь: ПК-6.2 Приготавливать блюда и напитки в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности	
			3 Этап - Владеть: ПК-6.3 Алгоритмами контроля и оценки качества товаров и услуг; способами осуществления калькуляции себестоимости продуктов	

3	ПК-7	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	*1 Этап - Знать:* ПК-7.1. Способы организации процессов основного производства организации питания	научному стилю. 6. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций. «НЕЗАЧЕТ»: 1. Незнание значительной части программного материала. 2. Неспособность объяснить основные категории и классификацию качества, значение стандартов серии ИСО 9000, принципы сертификации. 3. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. 4. Отсутствие навыков научного стиля изложения.
			2 Этап - Уметь: ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания	
			3 Этап - Владеть: ПК-7.3. Навыками координации производственных и социальных процессов основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания.	
4.	ПК-10	Способен организовывать технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции , технический контроль оборудования для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания и осуществлять технохимический, лабораторный кон-роль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания	*1 Этап - Знать:* ПК-10.1 Способы проведения входного и технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания	
			2 Этап - Уметь: ПК-10.2 Контролировать технологические параметры режимов производства продукции общественного питания на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации	
			3 Этап - Владеть: ПК-10.3 Навыками осуществления технологической регулировки оборудования, систем безопасности и сигнализации, контрольно-измерительных приборов и автоматики, используемых для проведения технологических операций производства продукции общественного питания	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Собеседование по вопросам:

1. Роль качества услуг в индустрии гостеприимства.
2. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги.
3. С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в отеле.
4. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA.

5. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в гостиничной индустрии: услуги размещения, услуги питания.
6. Что означает качество техническое и функциональное?
7. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
8. Методы управления качеством в индустрии гостеприимства.
9. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
10. Какие принципы СМК иллюстрирует цикл Деминга?
11. Какова структура документации системы менеджмента качества?
12. Особенности самооценки организации.
13. Виды аудита качества.
14. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
15. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в гостиничной индустрии.
16. Дайте классификацию и характеристику методов определения показателей качества услуг.
17. Экспертные методы оценки уровня качества услуг.
18. Концепция управления качеством ХАССП.
19. Принципы системы ХАССП.
20. Система управления качеством «Six sigma»
21. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
22. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
23. Сущность и использование метода стратификации.
24. Сущность и использование причинно – следственной диаграммы
25. Сущность и использование диаграммы Парето.
26. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
27. В чем заключается сущность методики SURVQUAL?
28. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.
29. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
30. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
31. Раскройте содержание типологии элементов обслуживания по Кедотту-Терджену.
32. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях;
33. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.
34. Методы внутренней оценки качества на предприятиях индустрии гостеприимства: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей.
35. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
36. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге: Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг.
37. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
38. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
39. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей гостиничных услуг.

40. Раскройте сущность системы нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Тема 1. Стандартизации в системе технического регулирования.

Практическое задание № 1.

1. Разработайте стандарт по пожарной безопасности.
2. Разработайте стандарт уборки рабочего места администратора.
3. Разработайте стандарт уборки номерного фонда с учетом требований СанПиН

Тема 2. Стандартизация гостиничных услуг. Стандарты организаций и профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства.

Практическое задание № 1. Кейс «Разработка разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг».

Разработайте профессиональные стандарты обслуживания в гостиничном предприятии или ином средстве размещения:

- стандарт бронирования гостя
- стандарт регистрации гостя
-стандарт выписки гостя
- стандарт обслуживания гостя в ресторане отеля
- стандарт обслуживания «room-service»

и др.

Практическое задание № 2. Кейс «Стандарты качества обслуживания». Изучите общие стандарты обслуживания гостиничных предприятий и иных средств размещения, заполните таблицу.

Наименование отеля	Стандарт приветствия гостя	Стандарт внешнего вида	Стандарт прощания с гостей	Стандарт телефонного общения

Тема 3. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Практическое задание № 1. Кейс «Разработка показателей качества гостиничных услуг»

На основании кейсов студент разрабатывают квалиметрические показатели для оценки

услуги, процесса обслуживания. В ходе обсуждения разработки оптимизируют для использования в оценке конкретной услуги. По итогам проводится обсуждение выполненных заданий.

Практическое задание № 2. Кейс «Проектирование новой гостиничной услуги».

На основании краткого описания потребности необходимо разработать комплексную услугу с учетом требований стандартов качества и политики повышения конкурентоспособности предприятия.

Тема 4. Система менеджмента качества в индустрии гостеприимства

Практическое задание № 1.

1. Разработайте штатное расписание предприятия (исходя из предоставленных преподавателем данных)

2. Сформулируйте основные требования к сотрудникам (руководящий состав, линейный персонал).

3. Создайте план проведения собеседования, пропишите вопросы, которые вы будете задавать претенденту на: - руководящую должность

- менеджер (по бронированию, Event)
- администратор и др.

Тема 5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Практическое задание № 1. Кейс «Качество обслуживания в контактной зоне предприятия»

На основании кейсов рассматриваются различные случаи работы в контактной зоне предприятия сервиса, выявляются ключевые и дополнительные элементы услуги, влияющие на воспринятое качество. По итогам формируется резюме-рекомендация по созданию эффективной и безопасной контактной зоны.

Тема 7. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Практическое задание № 1. Кейс-задание «Работа с жалобами гостей.

Ситуация: Отель «Вавилон» получил три жалобы, которые касались разных ситуаций по

Задание: представьте шаги управляющей команды в связи с возникшими жалобами.

Задания для тестирования:

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня к всё более высоким - это:
   а) прогресс
   б) принцип дефицита
   в) принцип прогрессии
   г) принцип иерархии
2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
   а) безопасность
   б) заработная плата
   в) мотиваторы
   г) факторы гигиены
3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:
   а) управление качеством
   б) система менеджмента качества
   в) цель управления качеством
   г) жизненный цикл продукта
4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
   а) процесс
   б) агрегат
   в) производство
   г) планирование

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:

а) Возможности - Результаты
б) Руководство – Процессы – Деловые результаты
в) Объем производства - Выручка
г) ни одно из перечисленных

6. Объектом качества может быть:

а) деятельность или процесс
б) продукция
в) организация, система или отдельное лицо
г) любое из вышеперечисленных понятий

7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:

а) ценность продукта
б) стоимость продукта
в) цену продукта
г) потребительские свойства продукта

8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:

а) неисправность
б) брак
в) дефект
г) поломка

9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:

а) нет, не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
б) да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
в) мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
г) нет, это не цифровой показатель

10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:

а) управлением инновационной деятельностью
б) технологией управления
в) системой управления
г) философией управления

11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

а) разработка концепции проекта - реализации проекта
б) выявление инновационной проблемы - поиск решения
в) целеполагание - осуществление проекта
г) планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта

12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

а) конструкция
б) система
в) производственный процесс
г) ни одно из перечисленного

13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из ниже представленных не является основной - это:

а) «потери для общества»
б) «планируй, проверяй, действуй»
в) «стоимость процесса»

г) «предотвращение, оценка, отказ»

14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

а) производственные затраты
б) неконформные затраты
в) конформные затраты
г) непроизводственные затраты

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

а) стадия подъема
б) точка перелома
в) стадия спада
г) ни один из указанных

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

а) качество
б) стандарт
в) потребительские свойства
г) товар

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 - это:

а) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
б) Система менеджмента качества. Требования.
в) Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
г) Руководство по управлению экономикой качества.

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

а) валидация
б) испытание
в) анализ
г) верификация

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

а) все перечисленные
б) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
в) комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
г) управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

20. Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:

а) 1950 году
б) 1942 году
в) 1992 году
г) 1928 году

21. Стандарт – это:
    а) Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;
    б) Документ, описывающий технологию производственного процесса;
    в) Знак, который вручают производителю изделия

22. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит:
    а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
    б) Министерство спорта Российской Федерации;
    в) Министерство экономического развития РФ;

23. Как часто осуществляется подтверждение категории классифицированных гостиниц?
    а) 1 раз в год
    б) 1 раз в два года
    в) 1 раз в пять лет

24. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?
    а) паспорт продукции;
    б) гарантийный талон;
    в) сертификат соответствия;
    г) аттестат качества

25. К какому виду национальных стандартов относится стандарт «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»?

а) основополагающий стандарт;
б) стандарт на услугу;
в) стандарт на предприятия;
г) стандарт на терминологию;
д) стандарт на процессы;
е) стандарт на методы контроля

26. Один из признаков гостиницы – гостиницы состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум. Это минимум в РФ составляет:
    а) 5 номеров;
    б) 10 номеров;
    в) 15 номеров

27. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?
    а) технические условия;

б) стандарт;
в) регламент;
г) норматив;
д) эталон

28. Процедуру обязательной сертификации продукции оплачивает:
а) заявитель
б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
в) организация - потребитель (продавец)

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к зачету

1. История стандартизации.
2. Развитие стандартизации в РФ.
3. Принципы и объекты стандартизации.
4. Задачи Федерального закона «О техническом регулировании».
5. Стандартизация в системе технического регулирования.
6. Технические регламенты.
7. Цели и принципы подтверждения соответствия.
8. Задачи Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации».
9. Функции и методы стандартизации.
10. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
11. Документы по стандартизации, их применение.
12. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
13. Функции Росстандарта.
14. Роль стандартизации в гостиничной отрасли.
15. Содержание национальных стандартов в сфере гостеприимства.
16. Содержание национальных стандартов в сфере общественного питания.
17. Стандарты организаций в гостиничной отрасли.
18. Профессиональные стандарты в гостиничной отрасли.
19. Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли.
20. Качество услуги: понятие, характеристики и факторы качества.
21. Становление и развитие систем менеджмента качества.
22. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
31. Функциональное качество гостиничных услуг.
32. Техническое качество гостиничных услуг.
33. Модель восприятия потребителем качества услуги.
34. Системы качества гостиничных корпораций.
35. Методы внешней оценки качества гостиничных услуг.
36. Методы внутренней оценки качества гостиничных услуг.
37. Измерение удовлетворенности потребителей.
38. Измерение удовлетворенности персонала.
39. Этапы внедрения системы качества на предприятии размещения.
40. Документация системы качества.
41. Служба управления качеством в гостинице.
42. Разработка программы контроля качества в гостинице.
43. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг.

44. Организация работы с жалобами потребителей гостиничных услуг.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Подготовка вопросов для собеседования
Инструкция для студентов

Для подготовки доклада или вопроса для самостоятельной работы вам необходимо:

1) изучить литературу и источники по данной теме (на менее трех);
2) составить план доклада;
3) выделить основные тезисы;
4) сформировать презентацию к докладу;
5) написать связный текст доклада на 5-7 минут.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Критерии оценивания выполнения практических заданий

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«решение зачтено»	Успешное выполнение практических заданий. Владение навыками приема, регистрации и выписки гостей, приемами планирования работы сотрудников и службы в целом. Способность организовывать работу службы, умение контролировать выполнение основных работ. Самостоятельное выполнение практических заданий и упражнений.
«решение не зачтено»	Невыполнение практических заданий и самостоятельной работы. Неспособность организовывать и выполнять основные работы службы приема и размещения. Грубые ошибки при выполнении практических заданий и самостоятельной работы.

Ключ к тестам

№ вопроса	**Правильный ответ**	**№ вопроса**	**Правильный ответ**
1	*в*	**11**	*а*
2	*г*	**12**	*б*
3	*в*	**13**	*б*
4	*а*	**14**	*в*
5	*а*	**15**	*в*
6	*г*	**16**	*а*
7	*а*	**17**	*в*
8	*в*	**18**	*г*
9	*б*	**19**	*б*
10	*г*	**20**	*а*

Критерии оценки теста:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если задания теста выполнены верно на уровне более 90 %;
2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания теста выполнены верно на уровне 75-90 %;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания теста выполнены верно на уровне 50 -75%;
4. Оценка «неудовлетворительно» если не решены не более 50 % заданий теста.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачет по дисциплине

Критерии оценки зачета:

«ЗАЧЕТ»:

7. Глубокое и хорошее усвоение программного материала.
8. Правильная формулировка определения качества.
9. Понимание значения стандартов и сертификации продукции.
10. Знание предмета и методов управления качества, функций, категорий качества, понятие концепции TQM, стандартов серии ИСО 9000, необходимость системного подхода управления качеством.
11. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю.
12. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций.

«НЕЗАЧЕТ»:

5. Незнание значительной части программного материала.
6. Неспособность объяснить основные категории и классификацию качества, значение стандартов серии ИСО 9000, принципы сертификации.
7. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
8. Отсутствие навыков научного стиля изложения.