

Министерство образования и науки Алтайского края  
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
(повышение квалификации)**

**«Контроль качества гостиничных услуг»**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

И.В. Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.



Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

О.А. Сикорская

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Иванникова Ольга Васильевна, преподаватель

Составители программы: Иванникова Ольга Васильевна, преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	6
3 Оценка результатов освоения программы.....	16
4 Организационно-педагогические условия реализации программы....	21
5 Оценочные материалы.....	24

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1 Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Контроль качества гостиничных услуг».

Программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552.

Программа разработана в соответствии с:

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

## 1.2 Цель реализации программы

Совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности специалиста по гостиничному делу в области контроля качества гостиничных услуги удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

## 1.3 Планируемые результаты обучения

**Характеристика профессиональной деятельности обучающихся**

***Область профессиональной деятельности обучающихся:***

- Оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения.

**Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной программы**

***Специалист по гостеприимству должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:***

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

***Специалист по гостеприимству должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:***

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### **Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций**

Программа направлена на формирование и развитие *трудовых функций специалиста по гостеприимству*:

организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

### **1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

К освоению программы допускаются лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

### **1.5 Форма обучения**

Очная форма обучения.

### **1.6 Трудоемкость программы**

Максимальная учебная нагрузка – 38 часов;  
самостоятельное обучение – 8 часа;  
обязательная аудиторная работа – 30 часа.

### **1.7 Выдаваемый документ**

Лица, успешно освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

## 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.							
	Максимальная	в том числе						
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них				Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Раздел 1 Техническое регулирование</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>6</b>		<b>5</b>		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>	
<b>Раздел 2 Оценка и подтверждение соответствия продукции, работ (услуг) в гостиничном сервисе</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>8</b>		<b>2</b>		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>	
<b>Раздел 3 Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>		<b>2</b>			<b>2</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>	
<b>Итого:</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>18</b>		<b>12</b>		

<sup>1</sup>Дифференцированный зачет.

### 2.2 Учебно-тематический план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.							
	Максимальная	в том числе						
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них				Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Раздел 1 Техническое регулирование</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>6</b>		<b>5</b>		
Тема 1.1 Обеспечение качества товаров и услуг, как основная цель деятельности по стандартизации, подтверждению соответствия.	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>	
Тема 1.2 Закон РФ «О техническом регулировании»: структура, содержание, цели принятия, значение.	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>	

Тема 1.3 Технические регламенты: Структура регламентов. Порядок разработки, принятия	6	2	4	2		1	ПЗ <sup>2</sup>
<b>Промежуточная аттестация</b>	1		1			1	ДЗ <sup>1</sup>
<b>Раздел 2 Оценка и подтверждение соответствия продукции, работ (услуг) в гостиничном сервисе</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>8</b>		<b>2</b>	
Тема 2.1 Сущность и содержание подтверждение соответствия, правовые основы сертификации Правила проведения сертификации продукции, работ (услуг) в Российской Федерации.	6	2	4	4			опрос
Тема 2.2 Основы подтверждение соответствия	6	2	4	2		1	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 2.3 Подготовка документов гостиничным предприятием для проведения сертификации.	2		2	2			
<b>Промежуточная аттестация</b>	1		1			1	ДЗ <sup>1</sup>
<b>Раздел 3 Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	
Тема 3.1 Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.	4	2	2	2			опрос
Тема 3.2 Стандарты и технологии обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса.	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>		<b>2</b>			<b>2</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Итого:</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>18</b>		<b>12</b>	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

### 2.3 Календарный учебный график

Период обучения <sup>1</sup>	Наименование раздела, темы
Первый день	<b>Раздел 1 Техническое регулирование</b>
	Тема 1.1 Обеспечение качества товаров и услуг, как основная цель деятельности по стандартизации, подтверждению соответствия
Второй день	Тема 1.2 Закон РФ «О техническом регулировании»: структура, содержание, цели принятия, значение.
Третий день	Тема 1.3 Технические регламенты: Структура регламентов. Порядок разработки, принятия Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета
Четвертый день	<b>Раздел 2 Оценка и подтверждение соответствия про-</b>



	<b>дукции, работ (услуг) в гостиничном сервисе</b>
	Тема 2.1 Сущность и содержание подтверждение соответствия, правовые основы сертификации Правила проведения сертификации продукции, работ (услуг) в Российской Федерации
Пятый день	Тема 2.2 Основы подтверждение соответствия
Шестой день	Тема 2.3 Подготовка документов гостиничным предприятием для проведения сертификации Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета
Седьмой день	<b>Раздел 3 Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса</b>
	Тема 3.1 Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки
Восьмой день	Тема 3.2 Стандарты и технологии обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса.
Девятый день	Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета

<sup>1)</sup>Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

## **2.4 Рабочая программа раздела 1 Техническое регулирование**

**Цель:** обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области контроля качества гостиничных услуг с учетом действующего Законодательства РФ.

### **Задачи:**

- владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

### **Требования к результатам освоения программы**

*В результате освоения программы обучающиеся должны:*

#### **Знать:**

- Нормативные акты по техническому регулированию;
- основные положения международной системы стандартизации;
- законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и контроль качества гостиничных услуг;

#### **уметь:**

- распознавать формы подтверждения соответствия;
- оформлять заявку на проведение сертификации в сфере услуг;

## Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 14 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 2 часа, практические занятия – 6 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 1 Техническое регулирование</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>6</b>		<b>5</b>	
Тема 1.1 Обеспечение качества товаров и услуг, как основная цель деятельности по стандартизации, подтверждению соответствия.	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.2 Закон РФ «О техническом регулировании»: структура, содержание, цели принятия, значение.	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.3 Технические регламенты: Структура регламентов. Порядок разработки, принятия.	6	2	4	2		1	ПЗ <sup>2</sup>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

### Тема 1.1 Обеспечение качества товаров и услуг, как основная цель деятельности по стандартизации, подтверждению соответствия.

Значение стандартизации и сертификации в сфере предоставления гостиничных услуг. Качество – объект управления. Пирамида качества. Характеристика триады качества. Характеристика основных терминов. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Общероссийский классификатор. Нормативные документы по стандартизации рекомендованные ИСО\МЭК. Стандарт. Уровни стандартизации. Нормативные документы по стандартизации в Российской Федерации.

#### *Практическое занятие №1*

Определение качества предоставляемой услуги удовлетворяющей потребителя.

### Тема 1.2 Закон РФ «О техническом регулировании»: структура, содержание, цели принятия, значение.

Основные положения закона «О техническом регулировании». Понятие технического регулирования. Правовая база технического регулирования. Принципы технического регулирования. Объекты технического регулирования. Основные законодательные акты. Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты. Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в гостиничной деятельности. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты отрасли и стандарты общественных организаций. Стандарты предприятий и технические условия.

*Практическое занятие № 2*

Определение принципов технического регулирования.  
Объектов технического регулирования.

### **Тема 1.3 Технические регламенты: Структура регламентов. Порядок разработки, принятия**

Технический регламент: понятие, формы принятия, условия применения, виды.  
Требования технических регламентов.

*Практическое занятие № 3*

Определение требований технических регламентов.

*Самостоятельная работа*

Изучить законы РФ: О защите прав потребителей, О техническом регулировании, О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в РФ.

**Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.**

### **Рабочая программа раздела 2 Оценка и подтверждение соответствия продукции, работ (услуг) в гостиничном сервисе**

**Цель:** обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области контроля качества гостиничных услуг с учетом действующего Законодательства РФ.

**Задачи:**

- владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

**Требования к результатам освоения программы**

*В результате освоения программы обучающиеся должны:*

**Знать:**

- основы стандартизации, оценки соответствия;
- принципы стандартизации на предприятиях гостиничного бизнеса;
- методы контроля качества услуг и продукции;

**уметь:**

- распознавать формы подтверждения соответствия;
- владеть технологией заполнения сертификата соответствия;
- находить организационно - управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность.

**Структура и содержание рабочей программы**

Общая трудоемкость программы составляет 14 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 4 часа, практические занятия – 2 часа.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					Формы контроля
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 2 Оценка и подтверждение соответствия продукции, работ (услуг) в гостиничном сервисе</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>8</b>		<b>2</b>	
Тема 2.1 Сущность и содержание подтверждение соответствия, правовые основы сертификации Правила проведения сертификации продукции, работ (услуг) в Российской Федерации.	6	2	4	4			опрос
Тема 2.2 Основы подтверждение соответствия	6	2	4	2		1	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 2.3 Подготовка документов гостиничным предприятием для проведения сертификации.	2		2	2			опрос
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>8</b>		<b>2</b>	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

## **Тема 2.1 Сущность и содержание подтверждение соответствия, правовые основы сертификации Правила проведения сертификации продукции, работ (услуг) в Российской Федерации**

Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации. Цели и принципы. основополагающие стандарты на услуги.

Обязательная и добровольная, самостоятельная сертификация. Формы сертификата соответствия при обязательной сертификации услуги, работы. Законодательная и нормативная база сертификации. Органы сертификации, правила проведения сертификации, виды документов.

Порядок проведения сертификации. Сертификация услуг Особенности сертификации отдельных видов услуг.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Факторы, определяющие качество услуг. Краткая характеристика.

## **Тема 2.2 Основы подтверждение соответствия**

Этапы проведения сертификации услуг. Гостиничные услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере гостиничных услуг. Требования, предъявляемые к гостиничным услугам. Гостиничные услуги, их стандартизация. Системы классификации гостиниц в мире. Российская система классификации гостиниц. Виды услуг, оказываемые населению.

Методы, дополнительно применяемые к схемам при подтверждении соответствия качества услуг.

Условия создания эффективного сервиса.

Факторы оказывают влияние на качество предоставляемых услуг

*Практическое занятие № 4*

Изучение видов и форм подтверждения соответствия

*Самостоятельная работа обучающихся*

Изучить закон РФ «О техническом регулировании», глава 4. Дать характеристику формам сертификации.

## **Тема 2.3 Подготовка документов гостиничным предприятием для проведения сертификации.**

Объекты сертификации. Нормативная документация для сертификации объекта. Сроки выполнения. Качественные характеристики выполнения. Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях Понятие качества гостиничного обслуживания Формы и методы оценки качества гостиничных услуг. Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых дополнительных гостиничных услуг. Особенности качества гостиничных услуг.

**Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.**

## Рабочая программа раздела 3 Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса

**Цель:** обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области контроля качества гостиничных услуг с учетом действующего Законодательства РФ.

### Задачи:

- владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

### Требования к результатам освоения программы

*В результате освоения программы обучающиеся должны:*

#### **Знать:**

- основы стандартизации, оценки соответствия;
- принципы стандартизации на предприятиях гостиничного бизнеса;
- методы контроля качества услуг и продукции;

#### **уметь:**

- распознавать формы подтверждения соответствия;
- владеть технологией заполнения сертификата соответствия;
- находить организационно - управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность.

### Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 10 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 2 часа, практические занятия – 4 часа.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			Формы контроля
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 3 Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	
Тема 3.1 Организация работ по стандар-	4	2	2	2			опр

тизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.							ос
Тема 3.2 Стандарты и технологии обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса.	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>		<b>2</b>			<b>2</b>	<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Итого:</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>6</b>	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

### **Тема 3.1 Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки**

Общие сведения о стандартах организации, разрабатываемых гостиницами. Примерный состав стандартов организации, входящих в КССОГ

Самостоятельная работа обучающихся

Функциональные и технические стандарты. Стандарты сетей отелей.

Основные элементы системы контроля качества продукции. Контроль качества продукции. Статистические методы контроля качества продукции. Контроль соблюдения технологических норм. Описание методов контроля качества. Значение контроля качества, его место в оценке соответствия. Государственный и муниципальный контроль качества: сфера применения, правовая база, органы государственного контроля и их полномочия.

### **Тема 3.2 Стандарты и технологии обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса.**

Стандарты процессов обслуживания гостей. Порядок бронирования номеров. Порядок поселения в гостинице. Организация обслуживания на этажах. Организация питания гостей. Дополнительные услуги. Выселение из номера

*Практическое занятие № 5*

Организация обслуживания гостей.

**Итоговая аттестация: Дифференцированный зачет.**

### 3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Формы аттестации

**Текущий контроль знаний**, обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

**Промежуточная аттестация** - оценка качества усвоения обучающимися содержания тем непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме дифференцированного зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом.

**Итоговая аттестация** - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы. Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимися.

#### 3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)	М е т о д ы
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими	<b>Знать:</b> – ос новы стандар- тизации, оценки соответ- ствия; – пр	Тестирова- ние,  Наблюдение  фронтальный опрос,  проверка вы-



<p>сти.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> <p>2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.</p> <p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <p>3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <p>4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.</p> <p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>инципы стандартизации на предприятиях гостиничного бизнеса;</p> <p>– методы контроля качества услуг и продукции;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>– распознавать формы подтверждения соответствия;</p> <p>– владеть технологией заполнения сертификата соответствия;</p> <p>– находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность.</p>	<p>полненных заданий по самостоятельному изучению,</p> <p>решение ситуационных задач,</p> <p>экспертная оценка выполнения практического занятия, заданий по самостоятельной работе</p>
--	---	--	--

### 3.3 Критерии оценки качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки тестов, практических занятий, лабораторных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

#### Критерии оценки для теста:

Оценка	Критерии
«Отлично»	85 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	70 – 84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55 – 69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

#### Критерии оценки устного опроса

«Отлично» ставится, если дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами и др.) ; в ответе отслеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен техническим,

грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала;

«Хорошо» ставится, если дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала; ответ чётко структурирован, выстроен в логической последовательности, изложен техническим грамотным языком, однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.

«Удовлетворительно» ставится, если дан не полный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения ответа на вопросы билета имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, в ответе не присутствуют доказательные доводы, сформированность умений показана слабо, речь неграмотная.

«Неудовлетворительно» ставится, если дан не полный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, терминах и др.); в ответе отсутствуют выводы, речь неграмотная; сформированность умений не показана.

#### Критерии оценки качества выполнения практического задания:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

**Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

**Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.**

**Оценка «отлично»** ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

**Оценка «хорошо»** ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

**Критерии оценки качества выполнения самостоятельных работ:**

«Отлично» - обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для создания презентаций и докладов материалы из литератур-

ных источников и интернет ресурсов, используют практические умения и навыки в области компьютерных технологий. Работа оформляется в соответствии с установленными правилами.

«Хорошо» - используют рекомендованные преподавателем литературные источники и интернет ресурсы. Могут быть незначительные недочеты в содержании и оформлении работы.

«Удовлетворительно» - самостоятельная работа корректируется при помощи преподавателя.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не заинтересованы в выполнении задания, предусмотренного учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Задание для дифференцированного зачета см. Приложение А.

## 4 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская «Администрирование отеля»,  Гостиничное предприятие	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов; кресло для гостиной, стол журнальный, торшер напольный, часы настенные, детектор денежных купюр, микрофонная радиосистема с микрофонами, акустическая система, микшерный пульт, ЖК панель, многофункциональное устройство, стойка администратора, запираемый шкафчик. Оборудование мастерской «Администрирование отеля» соответствует КОДам 1.1-1.2 инфраструктурного листа компетенции «Администрирование отеля» движения «Молодые профессионалы»
	Итоговая аттестация	Офисные столы, офисные стулья по количеству экзаменуемых, квитанция, шариковая ручка.

		Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов.
--	--	--

## 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

### *Основные источники:*

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с. – (Сер.Бакалавриат).
2. Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник/М.А.Николаева, Л.В.Карташова. – 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2015. – 352 с.: ил. – (Высшее образование).
3. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и сертификация: учебник / И. М. Лифиц. – 12-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2018. – 314 с. – Серия : Профессиональное образование.

### *Дополнительные источники:*

4. Дурович, А. П. Организация туризма / А.П. Дурович. – СПб. : Питер, 2009. – 320 с. : ил. – (Учебное пособие).
5. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Лапина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с. – (Начальное профессиональное образование).
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах : учеб. пособие / А. В. Сорокина. – М. : Альфа–М : ИНФРА–М, 2009. – 304 с.
7. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 24.11.1996 г. № 132 – ФЗ : ред. от 30.07.2010 г. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
8. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : федер. закон от 07.02.1992 г. N 2300-1 ФЗ : ред. от 23.11.2009 г. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
9. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 дек. 2002 г. №184 –ФЗ : в ред. от 28.09.2010 г. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
10. Российская Федерация. Законы. О лицензировании отдельных видов деятельности [Электронный ресурс] : федер. закон от 08.08.2001 г. № 128-ФЗ : в ред. от 04.10.2010 г. – Режим доступа: КонсультантПлюс.

11. Российская Федерация. Законы. О безопасности [Электронный ресурс] : федер. закон от 05.03.1992 г. № 2446-1 ФЗ : в ред. от 26.06.2008 № 103-ФЗ. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
12. Российская Федерация. Правительство. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 25 апр. 1997 г. № 490 : в ред. от 01.02.2005 г. № 49. – Режим доступа: КонсультантПлюс.
13. ГОСТ Р 51185-20014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – взамен ГОСТ 51185-2008; Введен. 2016-01-01. М.: Стандартинформ, 2015. – 17 с.
14. ГОСТ Р 50646 – 2012. Услуги населению. Термины и определения. – Введен. 2014-01-01. М.: Стандартинформ, 2014. – 8 с.
15. ГОСТ 28681.3 – 95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. – Введен. 1994-07-01. – М. : ИПК Издательство стандартов, 2004. – 9 с.
16. ГОСТ 28681. 1 – 95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. – Введен.1996-07-01. М. ; ИПК Издательство стандартов, 2004. – 14 с.
17. ГОСТ Р 50690 – 2000. Туристские услуги. Общие требования. – Взамен ГОСТ Р 50690-94 ; Введ.2001-07-01. – М. : ГОССТАНДАРТ РОССИИ, , 2004. – 7 с.
18. ГОСТ Р 53522 –2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. – Введ. 2010.30.106. – М.: Стандартинформ, 2010. – 7 с.

#### *Интернет-ресурсы:*

База нормативно-технической документации –  
<http://www.wgost.ru/gost.html>  
Библиотека ГОСТов. - <http://libgost.ru/>  
ВНИИКИ. - <http://www.vniiki.ru/default.aspx>  
Госстандарт России. - <http://www.gost.ru/wps/portal/>

#### **4.3 Кадровые условия**

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) туризма КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### Задания для текущей аттестации Устный опрос

#### Тема

1. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов.
2. Этапы разработки государственного стандарта.
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов.
4. Права и обязанности государственных инспекторов.
5. Правила проведения госнадзора.
6. Британский институт стандартов.
7. Основные функции BSI.
8. Состав BSI.
9. Немецкий институт стандартов.
10. Члены DIN.

#### Тема

1. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.
2. Основные объекты сертификации туристских услуг.
3. Сущность обязательной и добровольной сертификации.
4. Отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
5. Схемы сертификации, применяемые в России.
6. Содержание схем сертификации.
7. Органы сертификации.
8. Функции и обязанности органа сертификации.
9. Требования к персоналу органа по сертификации.
10. Требования к фонду нормативных документов и документации.

#### Тема

1. Основные функции BSI.
2. Состав BSI.
3. Немецкий институт стандартов
4. Члены DIN.
5. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.
6. Международные организации по стандартизации.
7. Принципы ИСО.
8. Организационная структура ИСО.
9. Организационная структура МЭК.
10. Принципы МЭК.
1. Основные элементы системы контроля качества продукции.
2. Контроль качества продукции.
3. Статистические методы контроля качества продукции.



4. Контроль соблюдения технологических норм.
5. Описание методов контроля качества.
6. Методы, используемые в стандартизации.
7. Описание общенаучных методов.
8. Специфические методы стандартизации.
9. Симплификация и стандартизация гостиничных услуг.
10. Унификация в стандартизации.

#### **Тема**

1. Понятие и сущность гостиничных услуг.
2. Методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
3. Понятие качества гостиничного обслуживания.
4. Формы и методы оценки качества гостиничных услуг.
5. Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых дополнительных гостиничных услуг.
6. Основные элементы системы контроля качества продукции.
7. Контроль качества продукции.
8. Статистические методы контроля качества продукции.
9. Контроль соблюдения технологических норм.
10. Описание методов контроля качества.

#### **Задания для промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета**

1. Виды стандартизации
2. Общие и более узкие цели стандартизации.
3. На каких уровнях осуществляется стандартизация?
4. Объекты и основные задачи стандартизации.
5. Принципы стандартизации.
6. Методы, используемые в стандартизации.
7. Исторические основы развития стандартизации в России.
8. Нормативные документы по стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации в РФ.
10. Применение нормативных документов и характер их требований.
11. Государственные стандарты Российской Федерации. Обязательные требования к объекту стандартизации в гостиничной сфере.
12. Основные принципы и цели технического регулирования.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Виды стандартов.
15. основополагающие стандарты. 1
6. Органы и службы по стандартизации.
17. Функции Росстандарта России.
18. Технические комитеты по стандартизации и их основные функции.
19. Порядок разработки стандартов.
20. Понятие и социальное значение услуг.

21. Туристские услуги и их структура.
22. Виды туров.
23. Гостиничные услуги и их стандартизация.
24. Классификация средств размещения.
25. Этапы классификации средств размещения.
26. Международные организации, разрабатывающие стандарты.

## Приложение А

### Задания для итоговой аттестации в форме дифференцированного зачета

#### **1 Технический регламент должен содержать:**

- а) перечень продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации, утилизации;
- б) перечень продукции;
- в) перечень процессов производства;
- г) эксплуатации, хранения, перевозки, реализации, утилизации.

#### **2 В целях технического регламента следует содержать:**

- а) правила и формы оценки соответствия, предельные сроки оценки соответствия каждого объекта, требования к терминологии, упаковке, маркировке;
- б) правила и формы оценки соответствия;
- в) предельные сроки оценки соответствия каждого объекта;
- г) требования к терминологии, упаковке, маркировке.

#### **3 В каких случаях применяются общие технические регламенты?**

- а) безопасность эксплуатации машин, зданий, использование прилегающих территорий, пожарная, биологическая, электромагнитная, экологическая, ядерная, радиационная безопасности;
- б) безопасность эксплуатации машин;
- в) безопасность эксплуатации зданий;
- г) использование прилегающих территорий.

#### **4 Технический регламент носит характер:**

- а) обязательный;
- б) Рекомендательный.

#### **5 Требования, предъявляемые к техническим регламентам с учетом степени риска причинения вреда, обеспечивают:**

- а) безопасность излучения, биологическую безопасность, взрывобезопасность, механическую, пожарную, промышленную, термическую, химическую, электрическую, ядерную и радиационную безопасности, электромагнитную совместимость, единство измерений;
- б) безопасность излучений, ядерную, радиационную безопасность, взрывобезопасность;
- в) химическую, промышленную, электрическую, термическую

г) биологическую безопасность, санитарно-гигиеническую безопасность

**6 В каких целях принимается технический регламент?**

а) защиты жизни, здоровья граждан, имущества, охраны окружающей среды и здоровья животных и растений;

б) защиты жизни, здоровья животных и растений;

в) охраны окружающей среды, предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей;

г) защиты имущества физических, юридических лиц, государственного или муниципального имущества.

**7 Могут ли в технических регламентах содержаться требования к конструкции и исполнению?**

а) требования к конструкции – да, нет;

б) требования к исполнению – да, нет;

в) нет.

**8 Какие требования изложены в технических регламентах?**

а) к характеристикам продукции, процессам производства, эксплуатации, хранению, перевозкам, реализации, утилизации;

б) к характеристикам продукции;

в) к процессам.

**9 Какие специальные требования к продукции предъявляются в технических регламентах?**

а) к продукции, процессам, утилизации, реализации, терминологии, установке, маркировке, применяемые в отдельных местах происхождения продукции;

б) к продукции;

в) к процессам;

г) в отдельных местах происхождения продукции.

**10 Технический регламент принимается:**

а) Федеральным законом, Постановлением правительства;

б) руководством министерства;

в) главным инженером предприятия.

**11 Виды технических регламентов, действующие в России:**

а) общие и специальные технические регламенты;

б) специальные технические регламенты;

в) общие технические регламенты.

**12 Технический регламент должен содержать:**

а) перечень продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации, утилизации;

б) перечень продукции;

в) перечень процессов производства;

г) эксплуатации, хранения, перевозки, реализации, утилизации.

**13 Специальные технические регламенты устанавливают требования:**

а) только к отдельным видам продукции, процессам производства, которые не обеспечиваются общими техническими регламентами; степень риска вреда выше причинения вреда, учтенного общим техническим регламентом;

б) только к отдельным видам продукции;

в) к процессам производства;

г) к изделиям, которые имеют степень риска вреда выше причинения вреда, установленного общим техническим регламентом.

#### **14 Что такое техническое регулирование?**

а) техническое законодательство, оценка соответствия;

б) правовое регулирование в области оценки соответствия;

в) техническое законодательство, стандартизация и оценка соответствия;

г) совокупность правовых норм, регламентирующих обязательные требования к техническим объектам. \*

#### **15 Какой элемент технического регулирования реализуется через обязательную оценку соответствия (сертификацию, государственный контроль (надзор), регистрацию, испытания и т.п.)?**

а) установление, применение и исполнение обязательных требований к продукции и процессам жизненного цикла продукции (ЖЦП);\*

б) установление и применение на добровольной основе требований к продукции и процессам ЖЦП.

#### **16 Какой элемент из перечисленных ниже не относится к техническому регулированию?**

а) установление, применение и исполнение обязательных требований к продукции и процессам ЖЦП;

б) обеспечение профессионального образования;\*

в) установление и применение на добровольной основе требований к продукции и процессам ЖЦП;

г) правовое регулирование в области оценки соответствия.