



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

МДК.03.02 СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ, КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

факультет туристского сервиса

форма обучения очная цикл дисциплин: профессиональные модули

Всего учебных занятий в том числе: <i>аудиторных</i> из них: лекций практических <i>самостоятельных</i>	<u>105</u> часов <u>70</u> часов <u>30</u> часов <u>40</u> часов <u>35</u> часов
Форма промежуточной аттестации Экзамен	 <u>5</u> семестр



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 15

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича на кафедре Гостиничное дело факультета Туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
Старший преподаватель кафедры гостиничного дела Ю.В. Демидова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры «Гостиничное дело»

Протокол заседания от « 30 » августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины «Стандартизация, сертификация, контроль качества гостиничных услуг» является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности: овладение практическими знаниями по вопросам стандартизации, сертификации и контроля качества гостиничных услуг; освоение нормативной документации по стандартизации, сертификации и контроля качества гостиничных услуг; обучение навыкам использования полученных знаний в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина относится к дисциплинам профессионального цикла, профессиональному модулю ПМ.03 и входит в состав междисциплинарного комплекса МДК 03.02.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Организация продаж гостиничного продукта» и «Управление персоналом», а также успешного прохождения производственной практики.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-3: решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;

ОК-7: Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК-8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ПК-3.3: Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК-3.4: Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные положения национальной системы стандартизации;
- методы стандартизации;
- национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации;
- правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов;
- факторы, определяющие качество;
- характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции;

• методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг;

уметь:



- применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения;
- применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей;
- применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;

иметь практический опыт:

- работы с документами, входящими в национальную систему стандартизации;
- работы с национальными стандартами в сфере гостиничных услуг;
- определения критериев оценки соответствия предприятия размещения определенной категории;
- применения методов контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		5		
Аудиторные занятия (всего)	70	70		
в том числе:				
- лекции	30	30		
- практические и семинарские занятия	40	40		
Самостоятельная работа студентов - всего	35	35		
в том числе:				
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	8	8		
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	6	6		
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	5	5		
- работа с литературой, источниками сети Интернет	9	9		
- другие виды СРС	7	7		
Общая трудоемкость 105 часов				
Вид промежуточной аттестации		Экзамен		



5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
Раздел 1. «Стандартизация и сертификация как методы повышения качества гостиничных услуг».		
1.1	Особенности и характеристики гостиничных услуг.	Понятие «услуга». Составляющие гостиничной услуги. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Особенности услуг в гостиничной отрасли.
1.2.	История развития и нормативно-правовая база стандартизации в РФ.	Исторический обзор развития стандартизации. Эволюция целей и задач стандартизации. Принципы и объекты стандартизации. Федеральный закон «О техническом регулировании». Основные понятия, используемые для целей закона. Стандартизация в системе технического регулирования. Технические регламенты. Цели и принципы подтверждения соответствия. Федеральный закон «О стандартизации». Основные понятия, используемые для целей закона. Функции и методы стандартизации
1.3.	Основы национальной системы стандартизации.	Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Документы по стандартизации, их применение. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.
1.4.	Стандартизация гостиничных услуг.	Организация работ по стандартизации в гостиничной отрасли. Содержание национальных стандартов, определяющих процесс предоставления гостиничных услуг в РФ.
1.5.	Стандартизация услуг предприятий питания гостиницы.	Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
1.6.	Стандарты организаций и профессиональные стандарты в гостеприимстве.	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Порядок разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничных услуг.
1.7.	Основы сертификации.	Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме и гостеприимстве. Правовые основы



		сертификации.
1.8.	Сертификация гостиничных услуг и международные системы категоризации гостиниц.	Цели и задачи сертификации в гостиничной отрасли. Сущность и основные элементы сертификации. Сертификация гостиничных услуг на современном этапе. Системы категоризации гостиниц на международном рынке.
1.9.	Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ.	Нормативно-правовая основа классификации объектов туристской индустрии в РФ. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Аккредитация органов по сертификации.
Раздел 2. «Контроль качества гостиничных услуг»		
2.1.	Понятие качества услуги. Качество как объект управления.	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
2.2.	Основные этапы развития систем менеджмента качества.	Становление и развитие менеджмента качества. Этапы развития управления качеством. Элементы новой системы управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
2.3.	Особенности качества услуг в гостинице.	Качество в гостинице как объект управления. Функциональное и техническое качество гостиничных услуг. Актуальность проблемы качества для предприятий размещения. Гостиничный продукт и его структура. Система обслуживания гостей. Модель восприятия потребителем качества услуги.
2.4.	Системы качества гостиничных корпораций.	Понятие гостиничных корпораций, цели их создания и преимущества на рынке гостиничных услуг. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания сетевых гостиниц.
2.5.	Методы оценки качества обслуживания в гостинице.	Общие методы оценки качества в гостинице. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг. Инструменты управления качеством. Функции качества и концепция «дома качества». Обеспечение контроля качества и безопасности в гостиничном деле. Информационная система управления качеством.
2.6.	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг.	Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые гостиницей при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения



		удовлетворенности потребителей.
2.7.	Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия.	Содержание и состав системы качества. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управления качеством в гостинице.
2.8.	Защита прав потребителей гостиничных услуг.	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№ п.п	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	Стандартизация и сертификация как методы повышения качества гостиничных услуг.	16	20		2	18	54
1.1	Особенности и характеристики гостиничных услуг.	2				2	4
1.2	История развития и нормативно-правовая база стандартизации в РФ.	2	2			2	6
1.3	Основы национальной системы стандартизации.	2	2			2	6
1.4	Стандартизация гостиничных услуг.	2	2			2	6
1.5	Стандартизация услуг	2	2			2	6



	предприятий питания гостиницы.						
1.6	Стандарты организаций и профессиональные стандарты в гостеприимстве.	2	2			2	6
1.7	Основы сертификации.	2	2			2	6
1.8	Сертификация гостиничных услуг и международные системы категоризации гостиниц.	2	4			2	8
1.9	Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ.		4		2	2	6
2	Контроль качества гостиничных услуг.	14	20		2	17	51
2.1	Понятие качества услуги. Качество как объект управления.	2				2	4
2.2	Основные этапы развития систем менеджмента качества.	2				2	4
2.3	Особенности качества услуг в гостинице.	2	2			2	6
2.4	Модель управления качеством обслуживания в гостинице.	2	4			2	8
2.5	Системы качества гостиничных корпораций.		4			2	6
2.6	Методы оценки качества	2	4			2	8



	обслуживания в гостинице.						
2.7	Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия.	2	4			2	8
2.8	Защита прав потребителей гостиничных услуг.	2	2		2	3	7
Общая трудоемкость (час)		30	40		4	35	105

6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

6.1. Темы рефератов

1. Составляющие гостиничного продукта и системы обслуживания в отеле.
1. Методы и инструменты управления качеством.
2. История стандартизации в России.
3. Измерение показателей качества и конкурентоспособности гостиничных услуг.
4. Роль технических стандартов качества на предприятиях размещения.
5. Роль функциональных стандартов качества на предприятиях размещения.
6. Стандарты гостиничных сетей.
7. Стандартизация малых средств размещения.
8. Стандартизация специализированных средств размещения.
9. Стандартизация санаториев, пансионатов, центров отдыха.
10. Порядок классификации курортных гостиниц.
11. Порядок классификации домов отдыха и пансионатов.
12. Порядок классификации апартаментов.
13. Требования к номерному фонду предприятий размещения.
14. Методы контроля качества работы сотрудников службы приема и размещения.
15. Методы контроля качества работы сотрудников службы уборки номерного фонда.
16. Методы контроля качества работы сотрудников службы питания и напитков.
17. Методы контроля качества работы сотрудников службы прачечной.
18. Оценка качества гостиницы методом «тайный гость».
19. Внутренние методы оценки качества услуг предприятий размещения.

6.2. Контрольные работы, практикумы

В течение семестра проводится два контрольных среза: срез № 1 по разделу «Стандартизация и сертификация как методы повышения качества гостиничных услуг» и срез № 2 по разделу «Контроль качества гостиничных услуг». Студентам предлагается 2 варианта тестовых заданий.



6.3. Подготовка к семинарским занятиям

Семинар № 1, тема «История развития и нормативно-правовая база стандартизации в РФ».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 2, тема «Основы национальной системы стандартизации».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 3, тема «Стандартизация гостиничных услуг».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 4, тема «Стандартизация услуг предприятий питания гостиницы».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 5, тема «Стандарты организаций и профессиональные стандарты в гостеприимстве».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 6, тема «Основы сертификации».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 7, тема «Сертификация гостиничных услуг и международные системы категоризации гостиниц».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 8, тема «Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 9, тема «Особенности качества услуг в гостинице».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:



Семинар № 10, тема «Модель управления качеством обслуживания в гостинице».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 11, тема «Системы качества гостиничных корпораций».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 12, тема «Методы оценки качества обслуживания в гостинице».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 13, тема «Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

Семинар № 14, тема «Защита прав потребителей гостиничных услуг».

Форма проведения семинара:

Краткое содержание (цель) занятия:

Предварительная подготовка студентов:

Рекомендуемая литература и источники:

7. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 29 июня 2015 года №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 23.06.2014).

3. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 03.05.2012).

4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 05.05.2014).

5. ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

6. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.

7. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.

8. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.

9. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

10. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.

11. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.

12. ГОСТ Р 50762-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.



13. ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.

14. ГОСТ Р 53995-2010. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

15. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.

16. ГОСТ Р 50935-2007. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

17. ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

18. Постановление Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года об утверждении «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

19. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).

20. Приказ Минспорта России от 15.12.2010 N 1351 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

б) основная литература:

1. Управление качеством в гостинице: учебное пособие /М.В. Кобяк. – М.: Инфра-М, 2015. – 512 с.
2. Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – 3-е изд. – М.: Руконт, 2014. – Электронный учебник.
3. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебник. - Издательство: Академия, 2014.

в) дополнительная литература:

1. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие. Издательство: «КУРС, Инфра-М», 2014.
2. Титеевская Е.М.. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Учебно-методический комплект / Е.М. Титеевская.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. Библиотека Руконт.

г) ресурсы сети Интернет:

1. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО <http://www.iso.ch>
2. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ <http://www.gost.ru>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ <http://www.russiatourism.ru>
4. Федеральный перечень туристских объектов <http://классификация-туризм.рф/>
5. Правовая система «Консультант +» <http://www.consultant.ru>.
6. Правовая система «Техэксперт» <http://www.cntd.ru/>



7.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- а) учебно-методические материалы, средства обучения: презентации по темам дисциплины, видеофильмы, комплекты контрольно-оценочных средств;
- б) перечень информационных технологий: сеть Интернет, мультимедийный проектор, экран, информационно-справочные системы «Консультант +», «Техэксперт».

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, практических занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

8.1. Примерные вопросы к экзамену

1. Гостиничная услуга: понятие, виды, характеристики.
2. Особенности услуг в гостиничной отрасли.
3. История стандартизации.
4. Развитие стандартизации в РФ.
5. Принципы и объекты стандартизации.
6. Задачи Федерального закона «О техническом регулировании».
7. Стандартизация в системе технического регулирования.
8. Технические регламенты.
9. Цели и принципы подтверждения соответствия.
10. Задачи Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации».
11. Функции и методы стандартизации.
12. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
13. Документы по стандартизации, их применение.
14. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
15. Функции Росстандарта.
16. Роль стандартизации в гостиничной отрасли.
17. Содержание национальных стандартов в сфере гостеприимства.
18. Содержание национальных стандартов в сфере общественного питания.
19. Стандарты организаций в гостиничной отрасли.
20. Профессиональные стандарты в гостиничной отрасли.
21. Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли.
22. Сертификация: понятие, цели, виды.
23. Объекты сертификации в гостиничной отрасли.
24. Международные системы категоризации гостиниц.
25. Классификация предприятий размещения в РФ.
26. Требования, предъявляемые к предприятиям размещения разных категорий.
27. Методика оценки средств размещения на соответствие категории.
28. Качество услуги: понятие, характеристики и факторы качества.
29. Становление и развитие систем менеджмента качества.
30. 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.

8.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Форма проведения:

- **экзамен**, принимается в устной форме согласно вопросам, раздаваемым студентам не менее чем за 10 дней до сдачи, либо на последнем занятии (может проводиться в письменной форме согласно списку ранее розданным вопросам).

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

«хорошо» – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».



8.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК-3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	Способность решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях. - Наблюдение и экспертная оценка в процессе прохождения учебной практики.
ОК-7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	Умение ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	- Оценка результатов проверочных работ. - Оценка результатов выполнения практических заданий.
ОК-8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Способность самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- Экспертная оценка решения ситуационных задач. - Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий. - Оценка результатов проведения интерактивных занятий.
ПК-3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Навык самостоятельного ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.	- Оценка результатов промежуточных контрольных срезов в форме тестирования.
ПК-3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Обладание навыками создания условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	- Экзамен по дисциплине.