

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.04.2 Стандарты гостеприимства

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2026

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Выжимова Наталия Геннадьевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры сервиса и туризма «16» июня 2026 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	23
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	24

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-6 Способен к разработке ресторанного и гостиничного продукта, на основе требований технологического процесса производства и безопасности

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-6 Способен к разработке ресторанного и гостиничного продукта, на основе требований технологического процесса производства и безопасности	Осуществляет разработку ресторанного и гостиничного продукта на основе требований технологического процесса производства и безопасности

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-6 Способен к разработке ресторанного и гостиничного продукта, на основе требований технологического процесса производства и безопасности

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Очная (семестр)		
		2	7	8
1	Аксессуары и дизайн в индустрии гостеприимства	+		
2	Инновационные технологии сервиса в гостинично-ресторанном бизнесе		+	
3	Организационно-управленческая практика			+

4	Система обеспечения безопасности ресторанной продукции на основе принципов ХАССП	+		
5	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства		+	
6	Технология работы службы питания и напитков (F&B)		+	
7	Эстетика ресторанной продукции	+		

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Стандарты гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Стандарты гостеприимства» изучается в 2 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 4 з.е.

Очная: 4 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	144
Контактная работа	48
Лекции (Лекции)	24
Практические (Практ. раб.)	24
Самостоятельная работа (СР)	60
Экзамен	36

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
2 семестр					
1	Тема 1. Качество как объект управления в туризме	4	4	8	Собеседование
2	Тема 2. Услуга как составляющая сервиса	4	4	12	Собеседование; Реферат

3	Тема 3. Качество услуги: принципы оценки	4	4	8	Собеседование; Реферат; Тестирование
4	Тема 4. Международные стандарты гостеприимства	4	4	12	Собеседование
5	Тема 5. Стандарты внешнего вида и общих правил поведения сотрудников объекта гостеприимства.	4	4	12	Собеседование
6	Тема 6. Стандарты телефонного этикета	4	4	8	Собеседование; Тестирование

Тема 1. Тема 1. Качество как объект управления в туризме (ПК-6)

Лекция.

Дается определение основным понятиям в области качества. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. Цели, задачи и функции управления качеством. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.

Практическое занятие.

1. Цели, задачи и функции управления качеством.
2. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.
3. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.
4. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.
5. Этапы развития системы качества. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000.
6. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга.
7. Модель оценки качества деятельности сервисной организации.
8. Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельно работы

1. Принципы бережливого производства в сфере туризма.
2. Пирамида качества в туристской индустрии.
3. Иерархия документов системы TQM.
4. Опыт внедрения системы TQM на российских предприятиях и туризма

Тема 2. Тема 2. Услуга как составляющая сервиса (ПК-6)

Лекция.

Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности. Специфика услуги в индустрии гостеприимства. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг. Понятие и виды гостиничных услуг. Критерии качества гостиничных услуг. Современные тенденции развития гостиничного сервиса. Специфика туристических, экскурсионных услуг. Современные комплексы, отвечающие международным требованиям.

Практическое занятие.

- 1 1. Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности.
- 2 2. Специфика услуги в индустрии гостеприимства.
- 3 3. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг.
- 4 4. Понятие и виды гостиничных услуг.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сделать анализ в письменном виде на тему «Критерии качества гостиничных услуг».
2. Аргументировать тезис об определяющей роли персонала в качестве услуг индустрии гостеприимства.

Тема 3. Тема 3. Качество услуги: принципы оценки (ПК-6)

Лекция.

Принципы оценки качества услуги: самоконтроль работы обслуживающего персонала, стандарты жизни потребителя. Соотношение личных стандартов жизни потребителя с поддерживаемыми гостиницей стандартами. Постоянное подкрепление позитивных установок как фактор оценки качества услуги. Безопасность и материально-техническое обеспечение отеля как фактор оценки качества услуги. Недостаток услуги. Методы оценки качества гостинично-ресторанных услуг.

Практическое занятие.

1. Принципы оценки качества услуги.
2. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
3. Методы определения показателей качества услуг.
4. Недостаток услуги.

Задания для самостоятельной работы.

1. Аргументировать постоянное подкрепление позитивных установок как фактор оценки качества услуги.
2. Проанализировать безопасность и материально-техническое обеспечение отеля как фактор оценки качества услуги.
3. Проанализировать стандарты качества обслуживания.

Тема 4. Тема 4. Международные стандарты гостеприимства (ПК-6)

Лекция.

Международная организация по стандартизации. Структура ИСО. Порядок разработки международных стандартов. Определение приоритетов международной стандартизации. Гармонизация стандартов. Применение международных стандартов в Российской Федерации. Организация предоставления гостиничных услуг в предприятиях индустрии гостеприимства. Правовые основы сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Категория отелей и сертификация их услуг. Сертификация систем обеспечения качества. Мировой опыт сертификации гостиниц. Сертификация услуг гостиниц в России. Национальные стандарты в сфере туризма и система классификации гостиниц в России.

Практическое занятие.

1. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.
2. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.
3. Правовые основы сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Категория отелей и сертификация их услуг.
4. Сертификация систем обеспечения качества. Мировой опыт сертификации гостиниц.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проанализировать особенности сертификации услуг гостиниц в России.
2. Проанализировать порядок разработки международных стандартов.
3. Национальные стандарты в сфере туризма и система классификации гостиниц в России.

Тема 5. Тема 5. Стандарты внешнего вида и общих правил поведения сотрудников объекта гостеприимства. (ПК-6)

Лекция.

Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Фирменный стиль и деловая репутация сотрудника. Правила фирменного дресс-кода сотрудников. Требования к причёске, униформе, выбору одежды, макияжу и маникюру у сотрудников объекта индустрии гостеприимства. Правила использования парфюмерии и украшений в рабочее время. Запреты для сотрудников объекта индустрии гостеприимства, применяемые в их рабочее время. Культура речи: словарный запас, словарный состав, произношение, грамотность изложения, стилистика речи. Правила невербальной коммуникации. Этикет приветствий, представлений, обращений.

Практическое занятие.

- 1 1. Правила фирменного дресс-кода сотрудников.
- 2 2. Запреты для сотрудников объекта индустрии гостеприимства, применяемые в их рабочее время.
- 3 3. Правила вербальной и невербальной коммуникации.
- 4 4. Этика сферы гостеприимства.
- 5 5. Этика приема посетителей.
- 6 6. Этика делового общения в организации.
- 7 7. Этические нормы в конфликтных ситуациях.

Правила приема делегаций и проведения переговоров.

Задания для самостоятельной работы.

- 1 1. Анализ показателей профессионального уровня персонала в контактной зоне.
- 2 2. Анализ профессиональных качеств сотрудника.
- 3 3. Фирменный стиль и деловая репутация как ключевые компетенции персонала объекта индустрии гостеприимства.
- 4 4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Стандарты телефонного этикета (ПК-6)

Лекция.

Этапы ведения телефонного разговора. Общие правила ведения беседы. Телефонный этикет как часть корпоративной культуры предприятия индустрии гостеприимства. Организация фиксации информации, полученной по телефону. Информированность сотрудника и знание гостиничного продукта как часть профессиональной компетенции сотрудника. Правила общения с иностранцами.

Практическое занятие.

- 1 1. Этапы ведения телефонного разговора.
- 2 2. Общие правила ведения беседы.
- 3 3. Понятие клиентоориентированности.
- 4 4. Лояльность как результат сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы.

- 1 1. Этапы ведения телефонного разговора.
- 2 2. Общие правила ведения беседы.
- 3 2. Интернет как коммуникационная среда взаимодействия с потребителем в индустрии гостеприимства.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

2 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Тема 1. Качество как объект управления в туризме	Собеседование	5	
2.	Тема 2. Услуга как составляющая сервиса	Собеседование	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.

		Реферат	10	Реферат оценивается по 10 балльной шкале. Критерии оценки реферата: - новизна текста – 2 балла; - степень раскрытия сущности вопроса – 4 балла; - обоснованность выбора источников – 2 балла; - соблюдение требований к оформлению – 2 балла. Новизна текста: а) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие содержания теме и плану реферата; б) полнота и глубина знаний по теме; в) обоснованность способов и методов работы с материалом; г) умение работать с исследованиями; д) умение обобщать, систематизировать и структурировать материал, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.), б) умение работать с критической литературой. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; стилевое единство текста, единство жанровых черт. в) соблюдение требований к объёму реферата.
--	--	---------	----	--

3.	Тема 3. Качество услуги: принципы оценки	Собеседо вание	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
----	--	-------------------	---	--

		Реферат	10	Реферат оценивается по 10 балльной шкале. Критерии оценки реферата: - новизна текста – 2 балла; - степень раскрытия сущности вопроса – 4 балла; - обоснованность выбора источников – 2 балла; - соблюдение требований к оформлению – 2 балла. Новизна текста: а) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие содержания теме и плану реферата; б) полнота и глубина знаний по теме; в) обоснованность способов и методов работы с материалом; г) умение работать с исследованиями; д) умение обобщать, систематизировать и структурировать материал, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.); б) умение работать с критической литературой. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; стилевое единство текста, единство жанровых черт. в) соблюдение требований к объёму реферата.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. 8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов. 6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок

4.	Тема 4. Международные стандарты гостеприимства	Собеседование	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
----	---	---------------	---	--

5.	Тема 5. Стандарты внешнего вида и общих правил поведения сотрудников объекта гостеприимств а.	Собеседо вание	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
----	--	-------------------	---	--

6.	Тема 6. Стандарты телефонного этикета	Собеседо вание	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
		Тестиров ание(кон трольны й срез)	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. 8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов. 6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
7.	Премияльные баллы		20	публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в материалах всероссийской или международной конференции / журнале из перечня ВАК – 15 / 20
8.	Ответ на экзамене		30	10-17 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "удовлетворительно"; 18-24 баллов- студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "хорошо"; 25-30 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "отлично".

9.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
10.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Реферат

Тема 2. Тема 2. Услуга как составляющая сервиса

1. Этапы развития системы качества. Система TQM и
2. международные стандарты ИСО 9000:2000.
3. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга.
4. Модель оценки качества деятельности сервисной организации.
5. Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий.
6. Принципы бережливого производства в сфере туризма.
7. **Пирамида качества в туристской индустрии.**

Тема 3. Тема 3. Качество услуги: принципы оценки

1. Основные понятия и определения в области качества.
2. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей
3. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др.
4. Цели, задачи и функции управления качеством.

Собеседование

Тема 1. Тема 1. Качество как объект управления в туризме

1. Цели, задачи и функции управления качеством.
2. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.
3. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.
4. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.
5. Этапы развития системы качества. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000.
6. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга.
7. Модель оценки качества деятельности сервисной организации.
8. Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий.

Тема 2. Тема 2. Услуга как составляющая сервиса

- 1 1. Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности.
- 2 2. Специфика услуги в индустрии гостеприимства.
- 3 3. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг.
- 4 4. Понятие и виды гостиничных услуг.

Тема 3. Тема 3. Качество услуги: принципы оценки

- 1 1. Принципы оценки качества услуги.
- 2 2. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
- 3 3. Методы определения показателей качества услуг.
- 4 4. Недостаток услуги.

Тема 4. Тема 4. Международные стандарты гостеприимства

- 1 1. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.
- 2 2. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.
- 3 3. Правовые основы сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Категория отелей и сертификация их услуг.
- 4 4. Сертификация систем обеспечения качества. Мировой опыт сертификации гостиниц.

Тема 5. Тема 5. Стандарты внешнего вида и общих правил поведения сотрудников объекта гостеприимства.

- 1 1. Правила фирменного дресс-кода сотрудников.
- 2 2. Запреты для сотрудников объекта индустрии гостеприимства, применяемые в их рабочее время.
- 3 3. Правила вербальной и невербальной коммуникации.
- 4 4. Этика сферы гостеприимства.
- 5 5. Этика приема посетителей.
- 6 6. Этика делового общения в организации.
- 7 7. Этические нормы в конфликтных ситуациях.
- 8 8. Правила приема делегаций и проведения переговоров.

Тема 6. Тема 6. Стандарты телефонного этикета

- 1 1. Этапы ведения телефонного разговора.
- 2 2. Общие правила ведения беседы.
- 3 3. Понятие клиентоориентированности.
- 4 4. Лояльность как результат сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

Тестирование

Тема 3. Тема 3. Качество услуги: принципы оценки

1. Продолжите определение: качество услуги – это...
 - 1) совокупность внутренних характеристик услуги,
 - 2) объективные характеристики услуги,
 - 3) субъективное восприятие услуги,
 - 4) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

2. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) зависит от вкуса потребителя,
- 4) зависит от вида услуги.

3. Тожественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- 1) нет,
- 2) да,
- 3) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
- 4) да, при условии качественного обслуживания.

4. Дайте определение потребительским свойствам услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности человека,
- 4) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности гостиницы.

5. Дайте определение требованию к качеству услуги

- 1) такого понятия нет,
- 2) это ценность услуги,
- 3) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя,
- 4) все определения верные.

6. Дайте понятие показателю качества услуги

- 1) показатель качества услуги количественно характеризует возможность услуги удовлетворить те или иные потребности,
- 2) это оценка со стороны потребителя,
- 3) это качественная характеристика,
- 4) все определения верные.

7. Относится ли к показателям качества услуги профессиональная подготовка персонала?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) да, в зависимости от должности персонала,
- 4) да, в зависимости от категории гостиницы.

8. Выберите показатели качества гостиничных услуг

- 1) показатели назначения,
- 2) показатели безопасности и надежности,
- 3) показатели профессионального уровня персонала,
- 4) все ответы верные.

9. Относится ли к показателям качества услуг хостелов показатель

«расстояние от верхней кровати (при двухъярусном расположении) до потолка должно быть не менее 75 см»?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от целевой аудитории,
- 4) зависит от инфраструктуры хостела.

10. Относится ли к показателям качества гостиничных услуг время ожидания гостей в очереди во время регистрации?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от целевой аудитории,
- 4) зависит от категории гостиницы.

Тема 6. Тема 6. Стандарты телефонного этикета

1. Продолжите определение: стандартизация – это...

- 1) деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации,
- 2) деятельность по применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации,
- 3) деятельность по сертификации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации,
- 4) деятельность по лицензированию и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации.

2. Верно ли утверждение, что одним из направлений стандартизации является разработка документов по стандартизации?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от объекта стандартизации.

3. Верно ли утверждение, что соблюдение требований стандартов не обязательно?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от даты утверждения стандарта.

4. Верно ли утверждение: «Добровольность применения документов по стандартизации означает, что предприятия вправе самостоятельно выбирать необходимый ему документ по стандартизации (международный стандарт, национальный, технические условия), но выбранный стандарт должен выполняться полностью»?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от субъекта стандартизации,
- 4) зависит от объекта стандартизации.

1. Назовите национальный орган, реализующий государственную политику Российской Федерации в сфере стандартизации (возможны несколько вариантов ответов)
 - 1) Санэпиднадзор,
 - 2) Министерство по стандартизации и сертификации,
 - 3) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии,
 - 4) Росстандарт.

2. Назовите федеральные органы исполнительной власти, занимающиеся стандартизацией (возможны несколько вариантов ответов)
 - 1) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор),
 - 2) Департамент градостроительной деятельности и архитектуры Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (Минстрой России),
 - 3) Министерство образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки),
 - 4) Министерство сельского хозяйства (Минсельхоз).

7. Относятся ли к участникам национальной стандартизации технические комитеты?
 - 1) да,
 - 2) нет,
 - 3) зависит от субъекта стандартизации,
 - 4) зависит от объекта стандартизации

8. Назовите субъект, осуществляющий работу по стандартизации в регионах
 - 1) Территориальный штаб,
 - 2) Межрегиональные территориальные управления,
 - 3) Территориальные технические комитеты,
 - 4) все ответы верные.

9. Назовите субъект, утверждающий национальные стандарты
 - 1) Межрегиональные территориальные управления,
 - 2) Росстандарт,
 - 3) Технические комитеты,
 - 4) все ответы верные.

10. Назовите субъект, утверждающий своды правил
 - 1) таких документов нет,
 - 2) Минстрой России,
 - 3) Росстандарт,
 - 4) Роспотребнадзор.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-6)

- 1 1. Цели, задачи и функции управления качеством.
- 2 2. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.
- 3 3. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.
- 4 4. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.
- 5 5. Этапы развития системы качества. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000.

- 6 6. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга.
- 7 7. Модель оценки качества деятельности сервисной организации.
- 8 8. Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий.
- 9 9. Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности.
- 10 10. Специфика услуги в индустрии гостеприимства.
- 11 11. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг.
- 12 12. Понятие и виды гостиничных услуг.
- 13 13. Принципы оценки качества услуги.
- 14 14. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
- 15 15. Методы определения показателей качества услуг.
- 16 16. Недостаток услуги.
- 17 17. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.
- 18 18. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.
- 19 19. Правовые основы сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Категория отелей и сертификация их услуг.
- 20 20. Сертификация систем обеспечения качества. Мировой опыт сертификации гостиниц.
- 21 21. Правила фирменного дресс-кода сотрудников.
- 22 22. Запреты для сотрудников объекта индустрии гостеприимства, применяемые в их рабочее время.
- 23 23. Правила вербальной и невербальной коммуникации.
- 24 24. Этика сферы гостеприимства.
- 25 25. Этика приема посетителей.
- 26 26. Этика делового общения в организации.
- 27 27. Этические нормы в конфликтных ситуациях.
- 28 28. Правила приема делегаций и проведения переговоров.
- 29 29. Этапы ведения телефонного разговора.
- 30 30. Общие правила ведения беседы.
- 31 31. Понятие клиентоориентированности.
- 32 32. Лояльность как результат сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

Типовые задания для экзамена (ПК-6)

Не предусмотрено

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-6	Достаточно свободно знает и понимает основные положения, принципы стандарта обслуживания гостеприимства; отличительные характеристики гостеприимного сервиса; ¶умеет осуществлять коммуникации с сотрудниками, гостями. Демонстрирует знание этапов процесса обслуживания гостей и их безопасности. ¶На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. ¶
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-6	Достаточно хорошо знает и понимает основные положения, принципы стандарта обслуживания гостеприимства; отличительные характеристики гостеприимного сервиса; ¶может осуществлять коммуникации с сотрудниками, гостями. Демонстрирует хорошее знание этапов процесса обслуживания гостей и их безопасности. ¶На вопросы отвечает кратко, аргументировано

«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-6	Демонстрирует базовые знания и понимает основные положения, принципы стандарта обслуживания гостеприимства; имеет фрагментарные знания по отличительным характеристикам гостеприимного сервиса; с трудом может осуществлять коммуникации с сотрудниками, гостями. Демонстрирует слабое знание этапов процесса обслуживания гостей и их безопасности. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-6	Демонстрирует слабые знания и понимая основных положений, принципов стандарта обслуживания гостеприимства; не знает отличительные характеристики гостеприимного сервиса; не может осуществлять коммуникации с сотрудниками, гостями; не знает этапы процесса обслуживания гостей и их безопасности. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ. для студ. вузов. - Изд. 2-е, испр. и доп.. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 319 с.
2. Назаркина, В. А., Владыкина, Ю. О., Штейнгольц, Б. И. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие. - 2025-02-05; Сервисная деятельность. Практикум. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. - 100 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Левшина О. Н., Цветков А. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2017. - 115 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/145535>
2. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций. - 2024-01-18; Сервисная деятельность. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 64 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>

6.3 Иные источники:

1. Журнал Современные проблемы сервиса и туризма. Официальный сайт. - <https://www.spst-journal.org>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows "Лаборатория Касперского"

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.