

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ В**  
**СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»**

Направление подготовки

**43.03.01 - Сервис**

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Форма обучения

очная

Гатчина

2021

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) подготовки – Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н., доцент кафедры национальной экономики и организации

производства



/Васильева Н.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 30.08.2020 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  / Заборовская О.В.

## Содержание

|   |    |
|---|----|
|   | с. |
| 1. Пояснительная записка.....   | 4  |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....  | 5  |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....   | 6  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... | 7  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....  | 8  |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....  | 11 |
| 8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....   | 14 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....   | 16 |
| 10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....  | 20 |
| 11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....               | 21 |
| 12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....  | 21 |

## **1. Пояснительная записка**

Курс «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 - Сервис. Повышение уровня открытости рынка услуг и обострение конкуренции среди предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания ставят перед ними задачу постоянного повышения качества услуг и их привлекательности для клиентов.

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания» является усвоение студентами теоретических знаний в области качества услуг и обслуживания, формирование умений и навыков, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания.

Задачи дисциплины:

- освоить основные принципы управления качеством услуг и обслуживания;
- получить представление об основах менеджмента качества услуг и обслуживания, стандартах качества и принципах контроля.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания» участвует в формировании следующей компетенции:

| Компетенции   | Индикаторы  | Дескрипторы  |
|---|---|--|
| <b>ПК-3</b> - Способен организовывать системный контроль бизнес-процессов, ресурсов, качества услуг и обслуживания, проводить оценку эффективности функционирования департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания | ПК – 3.5 – Организует контроль соблюдения необходимого уровня качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания; | <p><b>Знания:</b> Показателей качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства; Методов управления качеством услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства, в том числе методов контроля качества;</p> <p><b>Умения:</b> Систематизировать информацию для определения показателей качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства; Выбирать методы управления качеством услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства, в том числе методы контроля качества;</p> <p><b>Навыки:</b> Оценки качества услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства; Применения методов управления качеством услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства, в том числе методов контроля качества.</p> |

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.09 «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению **43.03.01 – Сервис** направленность (профиль) образовательной программы - Организация услуг гостеприимства и общественного питания.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция   | Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной  | Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция   |
|------------------|---|--|--|
| ПК-3             | Теория организации и организационное поведение /<br>Стратегический менеджмент<br><br>Технические средства и технологии в сфере гостеприимства и общественного питания | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса<br><br>Правовое регулирование в сфере гостеприимства и общественного питания<br><br>Производственная практика (Сервисная практика) | Документационное обеспечение управления<br><br>Сервис в индустрии гостеприимства/<br>Гостиничный бизнес<br><br>Сервис в индустрии общественного питания/<br>Ресторанный бизнес |

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания» составляет 5 зачетных единиц или 180 академических часов.

| Семестр  |                      | № семестра<br>6 | № семестра<br>7 | Всего,<br>ак. часов |
|--|----------------------|-----------------|-----------------|---------------------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)                |                      | 72/2            | 108/3           | 180/5               |
| Контактная работа  | Лекции               | 14              | 16              | 50                  |
|  | Практические занятия | 14              | 16              | 50                  |
|  | Лаб. работа          | 14              | 16              | 30                  |
| Самостоятельная работа                                     |                      | 21              | 51              | 72                  |
| Вид промежуточной аттестации<br>(конт. раб./ самост. раб.) | Зачет                | 0,25/8,75       | 0,25/8,75       | 18                  |

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

| №         | Наименование<br>раздела дисциплины<br>(тема)  | Трудоемкость |                   |                  |                |   | Содержание   |
|-----------|---|--------------|-------------------|------------------|----------------|---|--|
|           |   | всего        | Контактная работа |                  |                |   |  |
|           |   |              | лекции            | практич. занятия | лабор. занятия |   |  |
| 6 семестр |   |              |                   |                  |                |   |  |
| 1.        | Методологические основы управления качеством в индустрии гостеприимства                   | 13           | 4                 | 4                | 4              | 5 | Природа гостеприимства: обслуживание как технология познания гостей. Потребители в индустрии гостеприимства. Показатели качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства. Методы управления качеством услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства, в том числе методы контроля качества |
| 2         | Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий индустрии гостеприимства | 17           | 3                 | 3                | 3              | 5 | ФЗ, ГОСТы, СНиПы, СанПиНы и др.  |
| 3         | Практика внедрения стандартов качества в индустрии гостеприимства                         | 15           | 4                 | 4                | 4              |   | Критические (или двойственные) факторы, гигиенические, усиливающие факторы, нейтральные факторы. Факторы: «оперативность», «эмпатия», «точность» и др. Качество  |



|                    |  |    |    |       |    |       |   |
|--------------------|--|----|----|-------|----|-------|---|
|                    |  |    |    |       |    |       | информационных, транспортных услуг, услуг питания и размещения, качество анимационного обслуживания.  |
| 4                  | Методика и практика проведения оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства | 18 | 3  | 3     | 3  | 6     | Анкетирование; центры качества; SERQUAL, метод Дельфы, метод тайного покупателя. Гар-модель. Метод зоны толерантности. Метод критических инцидентов.  |
| Зачет              |  | 9  |    | 0,25  |    | 8,75  |   |
| Итого за 6 семестр |  | 72 | 14 | 14,25 | 14 | 29,75 |   |
| 7 семестр          |  |    |    |       |    |       |   |
| 1.                 | Особенности управления качеством услуг и обслуживания в индустрии размещения                                 | 34 | 5  | 5     | 5  | 18    | Понятие гостиничной услуги, ее особенности. Характеристика сервисного пространства отеля. Понятие гостевого цикла в отеле. Подразделения и службы в структуре предприятий гостиничной индустрии. Правила обслуживания гостей на предприятиях размещения, порядок предоставления услуг. Услуги общественного питания в отеле, основные виды бытовых гостиничных услуг. Сервисные процедуры в работе персонала отеля. |
| 2.                 | Особенности управления качеством услуг и обслуживания в индустрии общественного питания                      | 36 | 5  | 5     | 5  | 18    | Составляющие концепции ресторана: кредо, цели, задачи ресторана, профиль, рынок, типы ресторанного обслуживания, местоположение, атмосфера. Меню: определение,  |

|                    |   |     |    |       |    |       |   |
|--------------------|---|-----|----|-------|----|-------|---|
|                    |   |     |    |       |    |       | типология, назначение, цели, задачи ресторанного меню, функции; содержание. Особенности внешнего оформления меню; требования к дизайну: размещение текста меню, 9 особенности фокуса внимания глаза в меню. Характеристика помещений ресторана, технического оснащения кухни. |
| 3                  | Особенности управления качеством услуг и обслуживания в индустрии развлечений | 29  | 6  | 6     | 6  | 15    | Определение индустрии развлечений как направление сферы гостеприимства: цели, задачи, особенности, социальная направленность развлечений. Характеристика процесса развлечения человека. Отрасли рекреационной сферы.  |
| Зачет              |   | 9   |    | 0,25  |    | 8,75  |   |
| Итого за 7 семестр |   | 108 | 16 | 16,25 | 16 | 59,75 |   |
| Итого за курс      |   | 180 | 30 | 30,5  | 30 | 89,5  |   |

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| №  | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость, ак.часы | Форма контроля*  |
|----|---|-----------------------|--|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации                      | 25                    | Консультация преподавателя, устное собеседование                     |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) | 25                    | Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы |
| 3. | Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)  | 22                    | Тесты, рефераты  |
| 4. | Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету, итоговый тест)   | 17,5                  | Устное собеседование, тестирование                                   |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487> (дата обращения: 29.09.2020).
2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454399> (дата обращения: 29.09.2020).
3. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 336 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/824](http://www.dx.doi.org/10.12737/824). - ISBN 978-5-16-006184-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/925846> (дата обращения: 29.09.2020).

## **7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)**

1. Природа гостеприимства: обслуживание как технология познания гостей.
2. Потребители в индустрии гостеприимства.
3. Показатели качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства.
4. Методы управления качеством услуг и обслуживания на предприятии гостеприимства.
5. Методы контроля качества.
6. ФЗ, ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.
7. Критические (или двойственные) факторы, гигиенические, усиливающие факторы, нейтральные факторы.
8. Факторы: «оперативность», «эмпатия», «точность» и др.
9. Качество информационных, транспортных услуг, услуг питания и размещения, качество анимационного обслуживания.
10. Методы проведения оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства. Анкетирование.
11. Центры качества
12. SERQUAL
13. Метод Дельфы
14. Метод тайного покупателя
15. Гар-модель
16. Метод зоны толерантности
17. Метод критических инцидентов.
18. Понятие гостиничной услуги, ее особенности.
19. Характеристика сервисного пространства отеля.
20. Понятие гостевого цикла в отеле.
21. Подразделения и службы в структуре предприятий гостиничной индустрии.
22. Правила обслуживания гостей на предприятиях размещения, порядок предоставления услуг.
23. Услуги общественного питания в отеле, основные виды бытовых гостиничных услуг.
24. Сервисные процедуры в работе персонала отеля.
25. Составляющие концепции ресторана: кредо, цели, задачи ресторана, профиль, рынок, типы ресторанного обслуживания, местоположение, атмосфера.
26. Меню: определение, типология, назначение, цели, задачи ресторанного меню, функции; содержание.

27. Особенности внешнего оформления меню; требования к дизайну: размещение текста меню, особенности фокуса внимания глаза в меню.
28. Характеристика помещений ресторана, технического оснащения кухни.
29. Определение индустрии развлечений как направление сферы гостеприимства: цели, задачи, особенности, социальная направленность развлечений.
30. Характеристика процесса развлечения человека. Отрасли рекреационной сферы.
31. Системный контроль бизнес-процессов, ресурсов, качества услуг и обслуживания
32. Оценка эффективности функционирования департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания.

### **Примерные практико-ориентированные задания**

1. Составьте программу мониторинга качества услуг в ресторане.
2. Гостю не понравился вид из окна его номера, он просит переселить его в другой номер. Технология поведения администратора.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

## **8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты**

1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>

2. ГОСТ Р 53996-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010>

3. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200075570>

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»  
Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688>

5. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации Режим доступа: [http://premierdeal.ru/assets/files/prikaz\\_minkult\\_11\\_07\\_2014.pdf](http://premierdeal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf)

### **б) основная литература:**

1. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Ефимов В.В. — Москва : КноРус, 2020. — 225 с. — ISBN 978-5-406-07452-7. — URL: <https://book.ru/book/932680> (дата обращения: 15.08.2020). — Текст : электронный.

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12759-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448273> (дата обращения: 29.09.2020).

3. **Акимова, Н.А.** Управление качеством и контроль ресторанной продукции : учебник / Акимова Н.А., Соколов А.Ю. — Москва : КноРус, 2020. — 202 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07540-1. — URL: <https://book.ru/book/934004> (дата обращения: 29.09.2020).

### **в) дополнительная литература:**

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103> (дата обращения: 29.09.2020).

2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455109> (дата обращения: 29.09.2020).

3. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 336 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/824](http://www.dx.doi.org/10.12737/824). - ISBN 978-5-16-006184-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/product/925846> (дата обращения: 29.09.2020).

**г) ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://roskachestvo.gov.ru/> Официальный сайт «Роскачество»
2. <https://www.quality.eur.ru/> Сайт о менеджменте качества
3. <https://ocig.ru/> Официальный сайт Общенациональный Союз Индустрии Гостеприимства (ОСИГ)
4. <http://obshepitruussia.ru/> Сайт журнала «Общепит в России»
5. <http://www.hoteliers-u.pro/> Альянс отельеров России
6. <http://www.russiatourism.ru/> Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ.
7. <http://frio.ru/> Федерация рестораторов и отельеров России

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый



встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку,

определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Преподавание дисциплины осуществляется в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Оценочные и методические материалы по дисциплине *«Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания»* представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется использовать электронно-библиотечные системы.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

## **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Управление качеством услуг в сфере гостеприимства и общественного питания»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях

**11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

1. Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная);
  2. Пакет офисных программ Microsoft Office Professional (MS Word, MS Excel, MS Power Point и др.Проприетарная);
  3. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);
  4. Программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG -4, DivX, RMVB, WMV (K-Lite Codec Pack GNU Lesser General Public License);
  5. Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);
  6. Антивирус (Касперский Open Space Security Проприетарная);
- Информационные справочные системы:*
7. 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
  8. 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

| <b>Наименование</b>  |
|--|
| <b>Специализированные аудитории:</b>   |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы* |
| <b>Технические средства обучения:</b>  |
| компьютер с программным обеспечением   |
| <b>Специализированные аудитории:</b>   |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*                                   |
| <b>Технические средства обучения:</b>  |
| экран настенный  |
| мультимедийный проектор  |
| компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11   |