

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:04:14
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7334a676e271b3

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе

Л.В. Крылова

(подпись)

« 28 » 02 2024



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б.1.0.27 ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ УСЛУГ
ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА**

Укрупненная группа направлений подготовки _____

43.00.00 Сервис и туризм

(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(код, наименование)

Профиль: Гостинично-ресторанное дело

(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения III курс

заочная форма обучения IV курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк

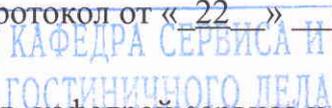
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Экспертиза качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профилю Гостинично-ресторанное дело, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. – для очной формы обучения;
- в 2024 г. – для заочной формы обучения.

Разработчик: Полякова Алла Вениаминовна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат технических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «22» 02 2024 года № 16



Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

(подпись)

Я.В. Дегтярева

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса



(подпись)

И.В. Кошавка

(инициалы, фамилия)

Дата «26» 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» 02 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

©Полякова А.В., 2024 год

© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц - 4	Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм	Обязательная	
	Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело		
Модулей - 1	Профиль: <u>Гостинично-ресторанное дело</u>	Год подготовки:	
Смысловых модулей - 3		III - й	IV - й
Общее количество часов - 144		Семестр	
	6-й	Зимняя сессия	
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 4 час. самостоятельной работы обучающегося – 3,23 час.	Программа высшего образования – программа бакалавриата	Лекции	
		32 час.	10 час.
		Практические, семинарские занятия	
		32 час.	10 час.
		Лабораторные работы	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		51,7час.	112,1 час.
		Индивидуальные задания:	
		28,3	11,9
		3 ТМК	Контрольная работа
Форма промежуточной аттестации:			
экзамен	экзамен		

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 64 : 51,7

для заочной формы обучения – 20 : 112,1

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

формирование у студентов знаний о процессах предоставления потребителям гостинично-ресторанных услуг, научно-методических основах оценивания качества продукции и услуг, методике экспертизы предоставленных услуг.

Задачи учебной дисциплины:

приобретение навыков применения теоретических знаний при экспертизе качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.О.27 «Экспертиза качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства» относится к базовой части профессионального цикла ОПОП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Организация гостиничного хозяйства», «Организация работы предприятий питания», «Стандартизация, сертификация и метрология».

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии», "Гостиничный и ресторанный менеджмент", "Маркетинг".

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ИДК-2 _{ОПК-3} Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. ИДК-3 _{ОПК-3} Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
ПКО-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания	ИДК-1 _{ПКО-5} Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-2 _{ПКО-5} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-3 _{ПКО-5} Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: методы оценки качества услуг гостиничного и ресторанного хозяйства и методику экспертизы качества предоставленных услуг

уметь: формировать систему показателей качества услуг и применять полученные знания при оценке качества продукции и услуг

владеть: навыками оценки качества продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Услуги гостинично-ресторанного хозяйства как объект экспертизы

Тема 1. Сущность и задачи экспертизы качества гостиничных и ресторанных услуг

Тема 2. Общая характеристика и классификация гостиничных услуг

Тема 3. Общая характеристика и классификация ресторанных услуг

Тема 4. Требования нормативной документации к показателям качества гостиничных и ресторанных услуг

Смысловой модуль 2. Научно-методические основы оценки качества продукции и услуг ГРХ

Тема 5. Статистические методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг

Тема 6. Квалиметрические методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг

Тема 7. Социологические и экспертные методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг

Тема 8. Оценка обслуживающего персонала

Смысловой модуль 3. Экспертиза качества услуг гостиничного и ресторанного хозяйства

Тема 9. Экспертиза услуг гостинично-ресторанного хозяйства

Тема 10. Сертификация гостиничных услуг и классификация гостиниц

Тема 11. Гигиеническая экспертиза пищевых продуктов

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	срс ⁵		л	п	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Смысловой модуль 1. Услуги гостинично-ресторанного хозяйства как объект экспертизы												
Тема 1. Сущность и задачи экспертизы качества гостиничных и ресторанных услуг	8	2	2	-	-	4	10,5	0,5	-	-	-	10
Тема 2. Общая характеристика и классификация гостиничных услуг	12	4	4	-	-	4	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 3. Общая характеристика и классификация ресторанных услуг	8	2	2	-	-	4	12	1	1	-	-	10
Тема 4. Требования нормативной документации к	12	4	4	-	-	4	14	1	1	-	-	12

показателям качества гостиничных и ресторанных услуг												
Итого по смысловому модулю 1	40	12	12	-	-	16	48	3	3	-	-	42
Смысловой модуль 2. Научно-методические основы оценки качества продукции и услуг ГРХ												
Тема 5. Статистические методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	12	4	4	-	-	4	13	2	1	-	-	10
Тема 6. Квалиметрические методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	12	4	4	-	-	4	13	2	1	-	-	10
Тема 7. Социологические и экспертные методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	12	4	4	-	-	4	11	-	1	-	-	10
Тема 8. Оценка обслуживающего персонала	8	2	2	-	-	4	11	-	1	-	-	10
Итого по смысловому модулю 2	44	14	14	-	-	16	48	4	4	-	-	40
Смысловой модуль 3. Экспертиза качества услуг гостиничного и ресторанный хозяйства												
Тема 9. Экспертиза услуг гостинично-ресторанного хозяйства	10	2	2	-	-	6	12	1	1	-	-	10
Тема 10. Сертификация гостиничных услуг и классификация гостиниц	9	2	2	-	-	5	14	1	1	-	-	12
Тема 11. Гигиеническая экспертиза пищевых продуктов	12,7	2	2	-	-	8,7	10,1	1	1	-	-	8,1
Итого по смысловому модулю 3	31,7	6	6	-	-	19,7	36,1	3	3	-	-	30,1
Всего часов	115,7	32	32	-	-	51,7	132,1	10	10	-	-	112,1
Катт	1,6	-	-	-	1,6	-	1,5	-	-	-	1,5	-
СРэк	24,3	-	-	-	24,3	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-
Каттэк	0,4	-	-	-	0,4	-	0,4	-	-	-	0,4	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	8	-
Всего часов	144	32	32	-	28,3	51,7	144	10	10	-	11,9	112,1

Примечания: 1. л. – лекции;

2. п. – практические (семинарские) занятия;

3. лаб. – лабораторные работы;

4. инд. – индивидуальные задания;

5. срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Сущность и задачи экспертизы качества гостиничных и ресторанных услуг	2	-
2	Общая характеристика и классификация гостиничных услуг	4	1
3	Общая характеристика и классификация ресторанных услуг	2	1
4	Требования нормативной документации к показателям качества гостиничных и ресторанных услуг	4	1
5	Статистические методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	4	1
6	Квалиметрические методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	4	1
7	Социологические и экспертные методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	4	1
8	Оценка обслуживающего персонала	2	1
9	Экспертиза услуг гостинично-ресторанного хозяйства	2	1
10	Сертификация гостиничных услуг и классификация гостиниц	2	1
11	Гигиеническая экспертиза пищевых продуктов	2	1
Всего:		32	10

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Сущность и задачи экспертизы качества гостиничных и ресторанных услуг	4	10
2	Общая характеристика и классификация гостиничных услуг	4	10
3	Общая характеристика и классификация ресторанных услуг	4	10
4	Требования нормативной документации к показателям качества гостиничных и ресторанных услуг	4	12
5	Статистические методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	4	10
6	Квалиметрические методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	4	10

7	Социологические и экспертные методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг	4	10
8	Оценка обслуживающего персонала	4	10
9	Экспертиза услуг гостинично-ресторанного хозяйства	6	10
10	Сертификация гостиничных услуг и классификация гостиниц	5	12
11	Гигиеническая экспертиза пищевых продуктов	8,7	8,1
Всего:		51,7	112,1

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания заменяются устным ответом;
 - экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Тематика индивидуальных контрольных работ:

1. Экспертиза качества работы СПиР.
2. Экспертиза качества работы службы обслуживания номерного фонда.
3. Экспертиза качества работы службы питания.
4. Экспертиза качества работы обслуживающего персонала.
5. Экспертиза качества работы службы бронирования.
6. Экспертиза качества работы инженерной службы.
7. Экспертиза качества работы службы Room Service.
8. Экспертиза качества работы службы предоставления бизнес-услуг
9. Экспертиза качества работы отеля, удовлетворяющего физиологические потребности гостя;
10. Экспертиза качества работы отеля, удовлетворяющего потребности гостя в восстановлении здоровья и развлечениях;
11. Экспертиза качества работы гостинично-ресторанного комплекса по удовлетворению потребностей уважения и признания VIP-гостей;
12. Экспертиза качества работы услуг службы приема и размещения гостей отеля;
13. Экспертиза качества работы номерного фонда гостиницы;
14. Экспертиза качества работы процесса обслуживания в гостинице;
15. Экспертиза качества работы модели восприятия услуг потребителями;
16. Экспертиза качества работы условий проживания гостей в отеле;
17. Экспертиза качества работы услуг питания гостей отеля;
18. Экспертиза качества работы продукции ресторанного хозяйства;
19. Экспертиза качества работы ресторанного сервиса;
20. Экспертиза качества работы услуг Room Service;
21. Экспертиза качества работы предприятия ресторанного хозяйства;

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК):

1. Проблема качества, ее актуальность
2. Дайте определение следующим терминам: «качество», «качество услуги», «оценка уровня качества продукции»
3. Предоставьте характеристику составляющим качества (социальная, техническая, правовая, экономическая)
4. Формы качества, их характеристика
5. Номенклатура показателей качества услуг гостиничного и ресторанного хозяйства
6. Предоставьте характеристику показателям назначения и надежности
7. Предоставьте характеристику показателям технологичности и эргономичности.
8. Предоставьте характеристику показателям безопасности и однородности
9. Какие особенности присущи гостиничной услуге? Дайте общую их характеристику.
10. Дайте понятие проектной, ожидаемой, потребительской и реализованной услуги.
11. Понятие «гостиничный продукт», его основные черты
12. Дайте краткую характеристику материальной и нематериальной составляющей гостиничной услуги.
13. Типы гостиничного продукта, их характеристика.
14. Сущность нематериального характера гостиничных услуг
15. Предоставьте характеристику особенностям гостиничной услуги «ограниченность хранения» и «срочный характер»
16. Стандарты обслуживания, их характеристика
17. Классификация факторов, влияющих на качество услуг

18. Предоставьте характеристику критическим элементам обслуживания, приведите примеры
19. Предоставьте характеристику нейтральным элементам обслуживания, приведите примеры
20. Предоставьте характеристику элементам обслуживания, доставляют удовольствие; приведите примеры
21. Предоставьте характеристику элементам обслуживания, приносят разочарование; приведите примеры
22. Предоставьте характеристику элементам обслуживания, приносят как удовольствие, так и разочарование; приведите примеры
23. Факторы, определяющие уровень удовлетворения гостиничным продуктом
24. Модель восприятия качества услуг потребителями
25. В чем заключается удовольствие гостиничной услугой потребности в отдыхе?
26. В чем заключается удовольствие гостиничной услугой потребности в безопасности?
27. В чем заключается удовольствие гостиничной услугой общественных потребностей в общении?
28. Как удовлетворяют гостиничные услуги потребности гостя в рекреации (восстановление сил)?
29. Каким образом гостиничные услуги удовлетворяют потребности гостей с ограниченными физическими возможностями?
30. Как обеспечивают гостиничные услуги для удовлетворения потребностей гостей в надзора за детьми?
31. Каким образом отели могут удовлетворять потребности гостей в уважении, определении, самореализации (VIP-персон, например)?
32. Каким требованиям должны соответствовать услуги ресторанного хозяйства?
33. В чем проявляется внутреннее и нематериальное качество ресторанных услуг?
34. Назовите группы показателей, выделяющих при оценке качества продукции и услуг в соответствии со свойствами, которые они характеризуют?
35. Роль статистических методов в менеджменте качества продукции.
36. Укажите статистические методы, которые относятся к инструментарию контроля качества продукции и услуг.
37. Укажите статистические методы, которые относятся к инструментарию управления качеством продукции и услуг.
38. Назначение и сущность контрольного листа как средства контроля качества.
39. Назначение и сущность гистограммы распределения в контроле качества объекта.
40. Что такое диаграмма разброса (рассеяния) связанных данных?
41. Что такое диаграмма расслоения (стратификации) характеристик качества продукции и услуг?
42. Сущность причинно-следственной диаграммы.
43. Порядок построения причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы).
44. Назначение и сущность контрольных карт как инструмента контроля состояния процесса.
45. Назначение и сущность диаграммы Парето.
46. Порядок построения диаграммы Парето.
47. Что такое «кумулятивная кривая»? Как она строится?
48. ABC-анализ диаграммы Парето.
49. Диаграмма родства. Сущность, порядок создания.
50. Диаграмма связей. Сущность, процедура разработки.
51. Древовидная диаграмма. Сущность, процедура разработки.
52. Использование матричной диаграммы в решении проблемы повышения качества продукции и услуг.

53. Сущность и назначение стрелочной диаграммы в управлении качеством продукции и услуг.
54. Диаграмма процесса осуществления программы. Цель разработки и сущность.
55. Какие статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг предназначены для анализа числовых данных?
56. Какие статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг предназначены для анализа нечисловых данных?
57. Какая методика проведения «мозговой атаки»?
58. Характеристика квалиметрических методов оценки качества продукции и услуг
59. Характеристика дифференциального метода оценки качества продукции и услуг
60. Характеристика комплексного метода оценки качества продукции и услуг
61. Общие принципы квалиметрии
62. Алгоритм комплексной оценки качества, основные этапы
63. Порядок и принципы разработки иерархической структуры показателей качества
64. Методы определения значений показателей качества продукции и услуг
65. Характеристика инструментального и органолептического методов определения значений показателей качества продукции и услуг
66. Характеристика социологического и экспертного методов определения значений показателей качества продукции и услуг
67. Характеристика бального метода определения значений показателей качества продукции и услуг
68. Характеристика методов определения коэффициентов весомости показателей качества
69. Характеристика экспертных методов определения коэффициентов весомости показателей качества
70. Требования, предъявляемые к качественному обслуживанию в гостинично-ресторанном хозяйстве
71. Соблюдение каких стандартов должна обеспечивать персонал в гостинично-ресторанных комплексах?
72. Стандарт внешнего вида сотрудника отеля
73. Стандарт телефонного этикета
74. Анкета, характеристика и основные составляющие
75. Порядок составления анкеты
76. Методы оценки персонала гостинично-ресторанных комплексов
77. В чем заключается благоприятный рабочий климат в коллективе?
78. Этапы проведения работ по классификации гостиниц
79. Методика оценки соответствия средств размещения категориям
80. Методика оценки соответствия номеров категориям
81. Система НАССР и ее применение
82. Гигиеническая экспертиза пищевых продуктов, порядок проведения
83. Показатели полноценности пищевых продуктов и показатели санитарно-эпидемиологической безопасности
84. Метод оценки персонала «Центр оценки»
85. Метод ранга и метод преимуществ, характеристика и порядок расчета

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - индивидуальное задание	10 10 20	40
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	60
Итого за семестр		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - тестирование 1-го модуля - тестирование 2-го модуля - контрольная работа	10 10 20	40
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	60
Итого за семестр		100

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Проблема качества, ее актуальность
2. Дайте определение следующим терминам: «качество», «качество услуги», «оценка уровня качества продукции»
3. Предоставьте характеристику составляющим качества (социальная, техническая, правовая, экономическая)
4. Формы качества, их характеристика
5. Номенклатура показателей качества услуг гостиничного и ресторанного хозяйства
6. Предоставьте характеристику показателям назначения и надежности
7. Предоставьте характеристику показателям технологичности и эргономичности.
8. Предоставьте характеристику показателям безопасности и однородности
9. Какие особенности присущи гостиничной услуге? Дайте общую их характеристику.
10. Дайте понятие проектной, ожидаемой, потребительской и реализованной услуги.
11. Понятие «гостиничный продукт», его основные черты
12. Дайте краткую характеристику материальной и нематериальной составляющей гостиничной услуги.
13. Типы гостиничного продукта, их характеристика.
14. Сущность нематериального характера гостиничных услуг
15. Предоставьте характеристику особенностям гостиничной услуги «ограниченность хранения» и «срочный характер»
16. Стандарты обслуживания, их характеристика
17. Классификация факторов, влияющих на качество услуг
18. Предоставьте характеристику критическим элементам обслуживания, приведите примеры

19. Предоставьте характеристику нейтральным элементам обслуживания, приведите примеры
20. Предоставьте характеристику элементам обслуживания, доставляют удовольствие; приведите примеры
21. Предоставьте характеристику элементам обслуживания, приносят разочарование; приведите примеры
22. Предоставьте характеристику элементам обслуживания, приносят как удовольствие, так и разочарование; приведите примеры
23. Факторы, определяющие уровень удовлетворения гостиничным продуктом
24. Модель восприятия качества услуг потребителями
25. В чем заключается удовольствие гостиничной услугой потребности в отдыхе?
26. В чем заключается удовольствие гостиничной услугой потребности в безопасности?
27. В чем заключается удовольствие гостиничной услугой общественных потребностей в общении?
28. Как удовлетворяют гостиничные услуги потребности гостя в рекреации (восстановление сил)?
29. Каким образом гостиничные услуги удовлетворяют потребности гостей с ограниченными физическими возможностями?
30. Как обеспечивают гостиничные услуги для удовлетворения потребностей гостей в надзора за детьми?
31. Каким образом отели могут удовлетворять потребности гостей в уважении, определении, самореализации (VIP-персон, например)?
32. Каким требованиям должны соответствовать услуги ресторанного хозяйства?
33. В чем проявляется внутреннее и нематериальное качество ресторанных услуг?
34. Назовите группы показателей, выделяющих при оценке качества продукции и услуг в соответствии со свойствами, которые они характеризуют?
35. Роль статистических методов в менеджменте качества продукции.
36. Укажите статистические методы, которые относятся к инструментарию контроля качества продукции и услуг.
37. Укажите статистические методы, которые относятся к инструментарию управления качеством продукции и услуг.
38. Назначение и сущность контрольного листа как средства контроля качества.
39. Назначение и сущность гистограммы распределения в контроле качества объекта.
40. Что такое диаграмма разброса (рассеяния) связанных данных?
41. Что такое диаграмма расслоения (стратификации) характеристик качества продукции и услуг?
42. Сущность причинно-следственной диаграммы.
43. Порядок построения причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы).
44. Назначение и сущность контрольных карт как инструмента контроля состояния процесса.
45. Назначение и сущность диаграммы Парето.
46. Порядок построения диаграммы Парето.
47. Что такое «кумулятивная кривая»? Как она строится?
48. ABC-анализ диаграммы Парето.
49. Диаграмма родства. Сущность, порядок создания.
50. Диаграмма связей. Сущность, процедура разработки.
51. Древовидная диаграмма. Сущность, процедура разработки.
52. Использование матричной диаграммы в решении проблемы повышения качества продукции и услуг.
53. Сущность и назначение стрелочной диаграммы в управлении качеством продукции и услуг.
54. Диаграмма процесса осуществления программы. Цель разработки и сущность.

55. Какие статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг предназначены для анализа числовых данных?
56. Какие статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг предназначены для анализа нечисловых данных?
57. Какая методика проведения «мозговой атаки»?
58. Характеристика квалиметрических методов оценки качества продукции и услуг
59. Характеристика дифференциального метода оценки качества продукции и услуг
60. Характеристика комплексного метода оценки качества продукции и услуг
61. Общие принципы квалиметрии
62. Алгоритм комплексной оценки качества, основные этапы
63. Порядок и принципы разработки иерархической структуры показателей качества
64. Методы определения значений показателей качества продукции и услуг
65. Характеристика инструментального и органолептического методов определения значений показателей качества продукции и услуг
66. Характеристика социологического и экспертного методов определения значений показателей качества продукции и услуг
67. Характеристика бального метода определения значений показателей качества продукции и услуг
68. Характеристика методов определения коэффициентов весомости показателей качества
69. Характеристика экспертных методов определения коэффициентов весомости показателей качества
70. Требования, предъявляемые к качественному обслуживанию в гостинично-ресторанном хозяйстве
71. Соблюдение каких стандартов должна обеспечивать персонал в гостинично-ресторанных комплексах?
72. Стандарт внешнего вида сотрудника отеля
73. Стандарт телефонного этикета
74. Анкета, характеристика и основные составляющие
75. Порядок составления анкеты
76. Методы оценки персонала гостинично-ресторанных комплексов
77. В чем заключается благоприятный рабочий климат в коллективе?
78. Этапы проведения работ по классификации гостиниц
79. Методика оценки соответствия средств размещения категориям
80. Методика оценки соответствия номеров категориям
81. Система НАССР и ее применение
82. Гигиеническая экспертиза пищевых продуктов, порядок проведения
83. Показатели полноценности пищевых продуктов и показатели санитарно-эпидемиологической безопасности
84. Метод оценки персонала «Центр оценки»
85. Метод ранга и метод преимуществ, характеристика и порядок расчета

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл											Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль N 1				Смысловой модуль N 2				Смысловой модуль N 3					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	40	60	100
2	3	2	3	2	3	2	3	5	10	5			
10				10				20					

T1 ... T11 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической
успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (10 -25%)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков, выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации, с повторным изучением дисциплины

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Смолькин, В. П. Социальная квалиметрия : учебное пособие / В. П. Смолькин. — Ульяновск : УлГУ, 2021. — 97 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/314543>
2. Квалиметрия и управление качеством : учебник / Л. Г. Варепо, О. В. Трапезникова, И. В. Нагорнова, Э. Г. Беззатеева. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 222 с. — ISBN 978-5-8149-3375-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124829.html>

Дополнительная литература

1. Квалиметрия и системы качества. Практикум : учебное пособие / О.П. Дворянинова [и др.]. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2020. — 137 с. — ISBN 978 -5-00032-496-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/106441.html>
2. Еремеева Н.Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания : учебное пособие для СПО / Еремеева Н.Б.. — Саратов : Профобразование, 2021. — 205 с. — ISBN 978-5-4488-1228-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/106828.html>.
3. Квалиметрия и системы качества. Практикум : учебное пособие / О. П. Дворянинова, А. Н. Пегина, Н. Л. Клейменова, Л. И. Назина. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2020. — 137 с. — ISBN 978 -5-00032-496-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106441.html>

Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Экспертиза качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства: [Эл. ресурс] Конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной форм обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 127 с. . – Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Куценко Е.В. Экспертиза качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства: [Эл. ресурс]. метод. указания для провед. практ. занятий для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин.. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 27 с. . – Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Куценко Е.В. Экспертиза качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения. / Е.В. Куценко; М-во образования и науки ДНР, Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2023. – 30 с. . – Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Куценко Е.В. Экспертиза качества предоставленных услуг в гостиничном и ресторанном хозяйстве [Эл. ресурс]: метод. указания (с программой) к изучению курса и выполнению контрольной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) заочной формы обучения / ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостиничного дела;. Е.В. Куценко - Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. - 95 с. . – Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информιο : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информιο», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. –

URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библиот. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Полякова Алла Вениаминовна	По основному месту работы	Должность - доцент, кандидат технических наук, ученое звание – доцент	Высшее «Биолог, преподаватель биологии и химии» Диплом кандидата наук ДК № 048136; Диплом о профессиональной переподготовке РВ 0520207003 от 03.07.2020 г., «Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело)»	<p>1. Сертификат № 2022/0602 от 24.09.2022 «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»</p> <p>1. Удостоверение Регистрационный номер 0895-МН/23 от 27 июля 2023г. дп. Черкизово о прохождении обучения в ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» по программе «Стандартизация в сфере научно-популярного туризма», в объеме 72 часа;</p> <p>2. Удостоверение 23007645 Регистрационный номер БАА/786 от 22.08.2023г. город-курорт Сочи о прохождении обучения в Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые</p>

				<p>сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий» в объеме 82 часа;</p> <p>4. Удостоверение 800400000175 Регистрационный номер 18/23 от 27 ноября 2023г. г. Донецк о прохождении повышения квалификации в ФГБОУ ВО «ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского» по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные компьютерные технологии в образовательной организации» в объеме 36 часов;</p> <p>5. Сертификат о прохождении стажировки Регистрационный номер 000368, ноябрь 2023г. г. Новочеркасск в ФГБОУ ВО «ЮРГПУ (НПИ) имени М.И. Платова по направлению «Учебно-воспитательная деятельность», в объеме 36 часов.</p> <p>6. Удостоверение о повышении квалификации ПК 0000005 Регистрационный номер 5-23. АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург по программе «Обучение преподавателей вузов и сузов: Содержание и методика преподавания в сфере туризма и гостеприимства» в объеме 72 академических часа (с 27.11.2023 по 02.12.2023).</p>
--	--	--	--	---