

**Автономная некоммерческая организация высшего
образования «Университет информационных технологий и
инноваций»**

(АНО ВО УИТИ)

Утверждаю:

Ректор АНО ВО УИТИ Хутинаева С.З.

Сведения об электронной подписи	
Подписано:	Хутинаева Светлана Зураповна
Должность:	ректор
Пользователь:	skhutinaeva

Протокол заседания Учёного совета АНО ВО УИТИ № 02 от 30.04.2026

Утверждено на заседании кафедры туризма и гостеприимства

Протокол № 01/ТГ от 29.04.2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДЭ.02.01 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
Для направления подготовки: 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат)
Типы задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный
Направленность (профиль): Внутренний и международный туризм
Форма обучения: очная

г. Владикавказ, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	3
Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ.....	4
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	6
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
6.1. Рекомендуемая литература.....	6
7. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
7.1 Программное обеспечение Университета – часть электронной информационно-образовательной среды:.....	6
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2. Способен управлять процессами развития средств размещения и обеспечивать систему контроля качества гостиничных услуг.	ПК-2.1 Организует систему менеджмента качества и контроля стандартов обслуживания в средствах размещения.	Знает: принципы организации системы менеджмента качества и контроля стандартов обслуживания в средствах размещения. Умеет: организовывать систему менеджмента качества и контроль стандартов обслуживания в средствах размещения. Владеет: навыками организации системы менеджмента качества и контроля стандартов обслуживания в средствах размещения.
	ПК-2.2 Оценивает экономическую эффективность и инвестиционную привлекательность проектов развития гостиничного бизнеса.	Знает: методы оценки экономической эффективности и инвестиционной привлекательности проектов развития гостиничного бизнеса. Умеет: оценивать экономическую эффективность и инвестиционную привлекательность проектов развития гостиничного бизнеса. Владеет: навыками оценки экономической эффективности и инвестиционной привлекательности проектов развития гостиничного бизнеса.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель: сформировать у обучающихся теоретические знания и практические навыки в области управления качеством услуг в гостиничном бизнесе для повышения конкурентоспособности предприятия и уровня удовлетворённости гостей.

Задачи:

- Изучить теоретические основы менеджмента качества, включая ключевые концепции, принципы и модели управления качеством применительно к гостиничной сфере.
- Ознакомиться с национальными и международными стандартами качества в гостиничном бизнесе (в т.ч. системами классификации гостиниц, ISO, отраслевыми стандартами).
- Освоить методы оценки качества гостиничных услуг, включая сбор и анализ обратной связи от гостей, аудит сервиса, мониторинг ключевых показателей эффективности (KPI).
- Изучить механизмы стандартизации и сертификации гостиничных услуг, порядок прохождения классификации средств размещения.
- Овладеть навыками разработки и внедрения внутренних стандартов обслуживания и систем менеджмента качества (СМК) на гостиничных предприятиях.
- Изучить методы мотивации персонала и повышения его вовлечённости в процессы обеспечения и улучшения качества услуг, а также освоить подходы к обучению сотрудников стандартам сервиса.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «Менеджмент качества гостиничных услуг» составляет: 4 з.е. / 144час.

Вид учебной работы								
Аудиторные занятия				Самостоятельная работа		Промежуточная аттестация		
Аудиторные занятия в том числе:	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа в том числе:	часы на выполнение КР / КП	Вид	Семестр	Трудоемкость (час.)

Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)								
Очная форма обучения								
72	36	36	-	72	-	Зачет с оценкой	7	-
Общая трудоемкость з.е. / час.: 4 з.е. / 144час.								

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические основы менеджмента качества в гостиничном бизнесе	Лекции ч.	Практические занятия ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	12
	Понятие качества услуг. Специфика качества в сфере гостеприимства. Цели и задачи менеджмента качества. Эволюция концепций управления качеством (TQM, Six Sigma и др.). Роль качества в повышении конкурентоспособности гостиничного предприятия.			
Тема 2. Нормативно правовая база и стандарты качества в гостиничной индустрии	Лекции ч.	Практические занятия ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	12
	Международные стандарты (серия ISO 9000 и др.). Национальные стандарты и система классификации гостиниц. Отраслевые регламенты и требования к качеству услуг. Правовые основы контроля и оценки качества обслуживания.			
Тема 3. Системы менеджмента качества (СМК) на гостиничных предприятиях	Лекции ч.	Практические занятия ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоят. работа ч.
	6	6	-	12
	Принципы построения СМК. Этапы разработки и внедрения СМК в гостинице. Документация системы (политика качества, регламенты, инструкции). Внутренний аудит качества. Корректирующие и предупреждающие действия.			

Тема 4. Методы оценки и контроля качества гостиничных услуг	Лекции ч.	Практическое занятие ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоятельная работа ч.
	6	6	-	12
	Критерии и показатели качества обслуживания. Инструменты оценки: опросы гостей, тайный покупатель, анализ отзывов и жалоб. KPI в гостиничном сервисе (загрузка номерного фонда, время заселения, уровень удовлетворённости гостей и т.д.). Мониторинг и анализ данных для принятия управленческих решений.			

Тема 5. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг	Лекции ч.	Практическое занятие ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоятельная работа ч.
	6	6	-	12
	Процедура классификации средств размещения. Требования к категориям гостиниц. Процесс сертификации услуг. Роль сертификации в продвижении гостиничного продукта. Опыт российской и международной практики стандартизации.			

Тема 6. Развитие персонала и мотивация как факторы обеспечения качества	Лекции ч.	Практическое занятие ч.	Лабораторные работы ч.	Самостоятельная работа ч.
	6	6	-	12
	Обучение сотрудников стандартам сервиса. Программы повышения квалификации. Система мотивации и вовлечённости персонала. Формирование корпоративной культуры, ориентированной на клиента. Методы разрешения конфликтных ситуаций и работы с жалобами гостей.			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Примерный фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

- Колочева, В. В. Менеджмент качества: учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический

университет, 2021. — 92 с. — ISBN 978-5-7782-4538-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126569.html>

- Менеджмент туристического бизнеса: монография / О. В. Лысикова, Л. В. Славнецкова, С. П. Акутина [и др.]. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 255 с. — ISBN 978-5-4497-4478-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/152046.html>

- Прикладной менеджмент: учебное пособие / Ю. А. Цыпкин, Н. И. Иванов, А. С. Кокорев, А. А. Фомин. — 2-е изд. — Москва: Научный консультант, 2024. — 440 с. — ISBN 978-5-907084-10-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/140324.html>

- Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/153610.html>

7. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Лицензионное программное обеспечение

- Microsoft Windows 10/11.

7.2 Свободно распространяемое программное обеспечение:

- Astra Linux Common Edition (отечественное ПО)
- LibreOffice (свободно распространяемое ПО (Open Source))
- Яндекс.Браузер (отечественное ПО)
- 7-Zip
- PostgreSQL/pgAdmin [Система управления базами данных; свободно распространяемое ПО]

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов сети Интернет:

1. <https://ro-edu.ru/> - Медиапортал «Российское образование»
2. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронно-библиотечная система IPRSmart (ЭБС IPRSmart) –электронная библиотека по всем отраслям знаний

3. <https://www.elibrary.ru/> - электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU, крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций
4. <https://cyberleninka.ru/> - научная электронная библиотека КиберЛенинка
5. <https://gufo.me/> - справочная база энциклопедий и словарей
6. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система КонсультантПлюс
7. <https://www.garant.ru/> - справочная правовая система Гарант
8. <https://rosstat.gov.ru/emiss> Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) Государственная база статистических данных
9. <https://minfin.gov.ru/ru/performance/audit/standarts/international/documents/?ysclid=mn6p22hks7190904011> - База данных международных стандартов аудита (МСА) [Профессиональный ресурс на сайте IFAC;
10. https://sroaas.ru/auditor/pravila_i_standarty/standarty-audita/ - База данных международных стандартов аудита (МСА) на сайте МФБ (ifac.org) — первоисточники для аудиторской деятельности

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При реализации образовательной программы для освоения учебной дисциплины используются следующие компоненты материально-технической базы Университета:

1. Аудиторный фонд.
2. Материально-технический фонд.
3. Библиотечный фонд.

Аудиторный фонд представляет собой аудитории для проведения учебных занятий, в том числе, лекционных занятий, практических занятий и лабораторных работ.

Материально-технический фонд представлен учебной мебелью и соответствующим оборудованием, обеспечивающим освоение учебной дисциплины.

Библиотечный фонд обеспечивает доступ каждого обучающегося к электронно-библиотечной системе, современным профессиональным базам, информационно-справочным системам, информационным ресурсам сети Интернет, указанным в рабочей программе дисциплины.

Перечень материально-технического обеспечения по дисциплине:

Аудитория для проведения учебных занятий:

Комплект специализированной учебной мебели, отвечающий всем установленным нормам и требованиям: столы, стулья. Персональные компьютеры с программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет». Шкаф книжный, стеллаж, тумба, доска передвижная магнитная (маркерная).

Рабочее место преподавателя: стол, стул, персональный компьютер с программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет».

Помещение для самостоятельной работы обучающихся:

Комплект специализированной учебной мебели, отвечающий всем установленным нормам и требованиям: столы, стулья.

Персональные компьютеры с программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет».

Аудитория для проведения учебных занятий для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов:

Комплект специализированной мебели, отвечающий всем установленным нормам и требованиям для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов: столы, стулья, инвалидное кресло-коляска. Гарнитура, информационная система «Исток» - для слабослышащих, клавиатура Брайля, шкаф книжный.

Рабочее место преподавателя: стол, стул, тумба, персональный компьютер с программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет».

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение по дисциплине предполагает освоение учебного материала на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, практических занятий, лабораторных работ.

Для успешного освоения дисциплины рекомендуется придерживаться системного подхода к учебному процессу. Просматривать все лекции, так как они формируют теоретический каркас дисциплины и помогают выстроить логику взаимосвязи ключевых понятий. Рекомендуется вести конспект лекции, с выделением основных идей, вопросов для уточнения и собственных ассоциаций — это поможет в подготовке к активной работе на практических занятиях. На семинарских и практических занятиях

целесообразно участвовать в дискуссиях, аргументируя свою позицию и анализируя позиции коллег.

При подготовке к работе во время проведения практических, лабораторных занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому, лабораторному занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, лабораторной работы, техники безопасности при работе с оборудованием.

Самостоятельная работа является равноправной частью обучения: целесообразно изучать рекомендованную литературу, дополняя лекционный материал аналитическими источниками и современными исследованиями. Рекомендуется выделять время на систематизацию знаний — составление схем, таблиц, глоссария терминов значительно облегчит подготовку к промежуточной аттестации.

При выполнении самостоятельных заданий целесообразно сфокусироваться на глубине проработки темы и умении применять знания к анализу конкретных ситуаций. Рекомендуется использовать цифровые образовательные ресурсы, современные профессиональные базы, электронные библиотечные системы и информационно-справочные системы для расширения информационной базы.

Рекомендуется регулярно проводить самодиагностику: формулировать ответы на ключевые вопросы без опоры на конспекты, чтобы выявить слабые места. Целесообразно готовиться к занятиям заранее, знакомясь с темой — это позволяет участвовать в учебном процессе на уровне диалога, а не пассивного восприятия.

Успешное освоение дисциплины возможно только при синтезе всех форм работы: лекции задают направление, практические занятия, лабораторные работы развивают умения и навыки, а самостоятельная работа формирует устойчивые компетенции. Необходимо подходить к обучению как к осознанному проектированию собственного интеллектуального развития, а не как к формальному выполнению требований учебного плана.

**Автономная некоммерческая организация высшего
образования «Университет информационных технологий и
инноваций»
(АНО ВО УИТИ)**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
Текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
Б1.В.ДЭ.02.01 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
Для направления подготовки: 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат)
Типы задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный
Направленность (профиль): Внутренний и международный туризм
Форма обучения: очная

г. Владикавказ, 2026

ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Примерные темы для практических занятий

1. Анализ стандартов обслуживания в гостиницах разных категорий (3*, 4*, 5*): сравнение требований к сервису и инфраструктуре.
2. Разработка внутренних стандартов обслуживания для конкретной службы гостиницы (приём и размещение, housekeeping, ресторанная служба).
3. Проведение внутреннего аудита качества услуг: составление чек-листа, оценка соответствия стандартам, оформление отчёта.
4. Работа с жалобами гостей: разбор кейсов, разработка алгоритма действий персонала, составление ответов на негативные отзывы.
5. Применение методики «тайный покупатель» для оценки качества сервиса: разработка сценария, критериев оценки, анализ результатов.
6. Расчёт и анализ ключевых показателей эффективности (KPI) в гостиничном сервисе (загрузка номерного фонда, средний чек, уровень удовлетворённости гостей и др.).
7. Разработка программы обучения персонала стандартам качества: определение тематики тренингов, подбор методов обучения, составление плана занятий.
8. Моделирование конфликтных ситуаций с гостями и отработка навыков их разрешения: ролевая игра с разными сценариями.
9. Анализ системы классификации гостиниц в РФ: соответствие требованиям законодательства, подготовка документов для прохождения классификации.
10. Внедрение элементов TQM (Всеобщего управления качеством) в деятельность гостиницы: разработка плана мероприятий, распределение зон ответственности, мониторинг результатов.

Примеры тем для реферата

1. Понятие и сущность качества гостиничных услуг: основные характеристики и критерии оценки.
2. Эволюция концепций управления качеством: от TQM до Lean и Six Sigma в гостиничном бизнесе.
3. Международные стандарты качества в гостиничной индустрии (серия ISO 9000): принципы и практика внедрения.
4. Система классификации гостиниц в РФ: требования, процедура и значение для качества обслуживания.
5. Процессный подход к управлению качеством в гостинице: моделирование и оптимизация бизнес-процессов.

6. Методы оценки качества гостиничных услуг: анкетирование гостей, методика «тайный покупатель», анализ отзывов и жалоб.
7. Ключевые показатели эффективности (KPI) в гостиничном сервисе: виды, расчёт и применение для контроля качества.
8. Роль персонала в обеспечении качества гостиничных услуг: обучение, мотивация и корпоративная культура.
9. Автоматизация контроля качества: использование CRM, PMS и других информационных систем в гостиницах.
10. Пути повышения качества обслуживания в малых гостиницах и мини-отелях: особенности, проблемы и решения.

Примеры тестовых заданий

1. Что является основной целью менеджмента качества в гостиничном бизнесе?
 - а) Сокращение штата сотрудников
 - б) Увеличение количества номеров
 - в) Повышение удовлетворённости гостей и конкурентоспособности отеля
 - г) Снижение цен на услуги

Правильный ответ: в) Повышение удовлетворённости гостей и конкурентоспособности отеля.

2. Какой международный стандарт регламентирует системы менеджмента качества?
 - а) ISO 14000
 - б) ISO 9001
 - в) ISO 22000
 - г) ISO 45001

Правильный ответ: б) ISO 9001.

3. Что означает аббревиатура TQM в контексте управления качеством?
 - а) Total Quality Management (Всеобщее управление качеством)
 - б) Temporary Quality Methods
 - в) Technical Quality Monitoring
 - г) Total Quantity Management

Правильный ответ: а) Total Quality Management (Всеобщее управление качеством).

4. Какой метод оценки качества предполагает привлечение независимых лиц для оценки сервиса под видом обычных гостей?
 - а) Анкетирование гостей
 - б) Анализ финансовых показателей
 - в) Методика «тайный покупатель»
 - г) Внутренний аудит

Правильный ответ: в) Методика «тайный покупатель».

5. Что входит в ключевые показатели эффективности (KPI) для гостиничного сервиса?
- а) Количество сотрудников на смене
 - б) Загрузка номерного фонда, средний чек, уровень удовлетворённости гостей
 - в) Возраст здания гостиницы
 - г) Количество рекламных кампаний
- Правильный ответ:** б) Загрузка номерного фонда, средний чек, уровень удовлетворённости гостей.
6. Какая процедура обязательна для присвоения гостинице категории («звёзд»)?
- а) Проведение корпоративного мероприятия
 - б) Классификация средств размещения
 - в) Открытие нового ресторана
 - г) Замена мебели в номерах
- Правильный ответ:** б) Классификация средств размещения.
7. Что относится к внутренним стандартам обслуживания в гостинице?
- а) Правила поведения гостей
 - б) Регламенты работы персонала, скрипты общения, требования к чистоте
 - в) Цены на услуги конкурентов
 - г) График работы ближайших кафе
- Правильный ответ:** б) Регламенты работы персонала, скрипты общения, требования к чистоте.
8. Какая система используется для автоматизации управления гостиничным предприятием?
- а) GPS
 - б) PMS (Property Management System)
 - в) CRM для банков
 - г) ERP для производства
- Правильный ответ:** б) PMS (Property Management System).
9. Что является ключевым фактором в обеспечении высокого качества гостиничных услуг?
- а) Расположение в центре города
 - б) Квалифицированный и мотивированный персонал
 - в) Большое количество этажей в здании
 - г) Наличие парковки
- Правильный ответ:** б) Квалифицированный и мотивированный персонал.
10. Какой инструмент помогает собирать обратную связь от гостей после проживания?
- а) Внутренние совещания руководства
 - б) Опросы и анкеты удовлетворённости
 - в) Отчёты поставщиков

г) Графики уборки номеров

Правильный ответ: б) Опросы и анкеты удовлетворённости.

Примеры вопросов для зачета с оценкой

1. Понятие качества гостиничных услуг: сущность, особенности и ключевые характеристики.
2. Эволюция концепций управления качеством: от классических подходов к современным моделям (TQM, Six Sigma, Lean и др.).
3. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) и их применение в гостиничном бизнесе.
4. Международные стандарты качества в гостиничной индустрии: серия ISO 9000, их структура и значение.
5. Нормативно-правовая база регулирования качества гостиничных услуг в РФ (в т.ч. правила предоставления гостиничных услуг, система классификации гостиниц).
6. Система классификации гостиниц в России: категории, критерии присвоения «звёзд», процедура оценки.
7. Процессный подход к управлению качеством в гостинице: моделирование бизнес-процессов и их оптимизация.
8. Методы оценки качества гостиничных услуг: анкетирование гостей, методика «тайный покупатель», анализ жалоб и отзывов.
9. Ключевые показатели эффективности (KPI) в гостиничном сервисе: виды, методика расчёта и использование для контроля качества.
10. Системы автоматизации управления качеством в гостиницах: PMS, CRM, их функции и роль в повышении качества обслуживания.
11. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг: этапы внедрения, требования, преимущества для предприятия.
12. Роль персонала в обеспечении качества услуг: обучение, мотивация, формирование клиентоориентированной корпоративной культуры.
13. Управление жалобами и конфликтами в гостинице: алгоритмы работы с негативными ситуациями, методы разрешения конфликтов.
14. Особенности внедрения и поддержания системы менеджмента качества (СМК) на гостиничном предприятии: этапы, документация, внутренний аудит.
15. Современные тренды в менеджменте качества гостиничных услуг: цифровизация, персонализация сервиса, устойчивое развитие и экологическая ответственность.

Критерии оценивания результатов текущего контроля

1. Оценка прохождения практических занятий производится по шкале «зачтено» / «не зачтено».

2. Оценка подготовки реферата производится по шкале «зачтено» / «не зачтено».

3. Оценка выполнения тестовых заданий формируется следующим образом:

- оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» - 70-84% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» - 40-69% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» - менее 39% правильных ответов.

Критерии оценивания результатов при проведении промежуточной аттестации

Знания обучающихся оцениваются по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой:

«отлично»,

«хорошо»,

«удовлетворительно»,

«неудовлетворительно».

или 2-балльной шкале при проведении зачета:

«зачтено»,

«не зачтено».

Описание критериев оценивания:

1. «Отлично» или «зачтено»

- а) Обоснованные объемные ответы на вопросы. Обучающийся иллюстрирует выводы фактами, приводит данные из источников.
- б) Обучающийся успешно применяет знание теории для реализации практической части дисциплины. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов.
- в) Обучающийся умеет анализировать и оценивать нюансы тематики, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.

2. «Хорошо» или «зачтено»

- а) Обучающийся дает достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных направлений темы. Ответы обучающегося имеют четкую структуру и логически связаны.
- б) Обучающийся применяет теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям,

допустимы некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам.

в) Обучающийся демонстрирует хорошее понимание вопроса, знает основные аспекты тематики. Ответы обучающегося содержат достаточно информации, но допустимы недостаточно глубокие суждения.

3. «Удовлетворительно» или «зачтено»

а) Ответы на вопросы неполные, не охватывают все стороны тематики и не всегда структурированы или логически связаны. Обучающийся делает верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса.

б) Обучающийся способен использовать теоретические знания в практических заданиях, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения.

в) Обучающийся охватывает большинство основных сторон темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.

4. «Неудовлетворительно» или «не зачтено»

а) Обучающийся отвечает на вопросы неполно, не раскрывает основных направлений темы. Ответы обучающегося не структурированы, не связаны с вопросом, отсутствует логика изложения. Выводы, представляют простые утверждения без анализа или четкой аргументации.

б) Обучающийся не умеет переносить теоретические знания в практическую плоскость и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются.

в) Ответ обучающегося фрагментарный или отрывочный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали и связи, поверхностный.