

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Гостинично-ресторанная деятельность

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

**бакалавр**

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

## Воронеж

### 1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Организация деятельности службы питания» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), а также сфера прикладных исследований.

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, технологический, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

### 1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен: УК-8; ПКв-1; ПКв-2

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИД <sub>1УК-8</sub> – Выявляет и устраняет возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
2	ПКв-1	Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД <sub>1ПКв-1.1</sub> . Анализирует, оценивает и планирует потребности и текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса"
3.	ПКв-2	Способен применять современные технологии обслуживания в	ИД-1 <sub>ПКв-2.1</sub> . Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

	организациях гостеприимства общественного питания	сферы и	
--	---	------------	--

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
1	ИД1 <sub>ук-8</sub> – Выявляет и устраняет возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.	Знает: возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
		Умеет: Выявлять и устраняет возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
		Имеет навыки : устранения возможных угроз для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
2	ИД-2 <sub>ОПК-3</sub> - обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знает: требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
		Умеет: обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
		Имеет навыки оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
3.	ИД-1 <sub>ПКв-2.1.</sub> Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		Умеет: применять современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		Имеет навыки: современных технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

### 3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ООП, Б1.В.02.06. Дисциплина является обязательной к изучению. Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплин: «Туристское ресурсведение», «Маркетинговые исследования в туризме», «Туристско-рекреационное проектирование», «Введение в технологии сферы обслуживания», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

Знания и навыки, полученные при изучении дисциплины «Прикладные методы исследования деятельности» является», могут быть использованы при изучении дисциплин «Организация туроперейтинга», «Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия», «Интернет-продвижение услуг в сфере гостеприимства», «Основы производственно-технологической деятельности предприятий туризма», преддипломной практики.

### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего ак. ч	Семестр
		4
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:</b>	45,85	45,85
Лекции (Л)	15	15
Практические занятия (ПЗ)	30	30
Консультации текущие		
Групповые консультации	0,85	0,85
Виды аттестации (зачет)	-	-
<b>Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)</b>	<b>62,15</b>	<b>62,15</b>
Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	30	30
Подготовка реферата	10	10
Подготовка к тестированию	10,15	10,15
Подготовка презентации	12	12

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

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, ак.ч.
1	Организация и технологии производства продукции на предприятиях питания	Классификация предприятий питания. Основы технологии производства продукции предприятий питания. Организация снабжения и складского хозяйства предприятий питания. Оперативное планирование предприятий питания. Структура производства предприятий питания. Организация производства предприятий	
2	Организация труда.	Нормирование труда на предприятиях питания. 8 семестр Организация торговой деятельности предприятий питания Торговые помещения предприятий питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания на предприятиях питания. Основы разработки и составления стандартов предприятия. Этапы организации обслуживания на предприятиях питания. Организация и технология обслуживания банкетов на предприятиях питания. Специализированные виды услуг и формы обслуживания на предприятиях питания. Технологии обслуживания иностранных туристов на предприятиях питания.	
	Консультации		0, 85
	Зачет		-
	Итого		108

## 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак.ч.	Практ. занят, ак.ч.	СРО, ак.ч.	Всего, ак.ч.
1	Организация и технологии производства продукции на предприятиях питания	2	4	12,15	18,15
2	Организация труда.	3	6	20	29
	Итого	15	30	62,15	107,15

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак.ч.
1.	Организация и технологии производства продукции на предприятиях питания	Классификация предприятий питания. Основы технологии производства продукции предприятий питания. Организация снабжения и складского хозяйства предприятий питания. Оперативное планирование предприятий питания. Структура производства предприятий питания. Организация производства предприятий	2
2.	Организация труда.	Нормирование труда на предприятиях питания. 8 семестр Организация торговой деятельности предприятий питания Торговые помещения предприятий питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания на предприятиях питания. Основы разработки и составления стандартов предприятия. Этапы организации обслуживания на предприятиях питания. Организация и технология обслуживания банкетов на предприятиях питания. Специализированные виды услуг и формы обслуживания на предприятиях питания. Технологии обслуживания иностранных туристов на предприятиях питания.	3

### 5.2.2 Практические занятия (семинары)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ак.ч.
1.	Организация и технологии производства продукции на предприятиях питания	Классификация предприятий питания. Основы технологии производства продукции предприятий питания. Организация снабжения и складского хозяйства	4

			предприятий питания. Оперативное планирование предприятий питания. Структура производства предприятий питания. Организация производства предприятий	
2		Организация труда.	Нормирование труда на предприятиях питания. 8 семестр Организация торговой деятельности предприятий питания Торговые помещения предприятий питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания на предприятиях питания. Основы разработки и составления стандартов предприятия. Этапы организации обслуживания на предприятиях питания. Организация и технология обслуживания банкетов на предприятиях питания. Специализированные виды услуг и формы обслуживания на предприятиях питания. Технологии обслуживания иностранных туристов на предприятиях питания.	6

### 5.2.3 Лабораторный практикум (не предусмотрен)

### 5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак.ч.
1	Организация и технологии производства продукции на предприятиях питания Организация труда.	Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	10
		Подготовка к тестированию	8,15

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 6.1 Основная литература

1. Технология продукции общественного питания : учебник / А.И. Мглинец, Н.А. Акимова, Г.Н. Дзюба, Г.Г. Дубцов ; под редакцией А. И. Мглинца. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 736 с. — ISBN 978-5-904406-15-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/90674> . — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Организация ресторанного бизнеса : учебное пособие / Ю.В. Жилкова, В. Макаренко, Л.А. Насырова, В.И. Шариков. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0026-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/90690> . — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Родионова, Н.С. Современное состояние отрасли : учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.А. Климова, Т.А. Разинкова. — Воронеж : ВГУИТ, 2018. — 171 с. — ISBN 978-5-00032-350-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/117801> . — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0011-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/90692>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, 2016. — 248 с. — ISBN 978-5-394-02634-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/70614> . — Режим доступа: для авториз. пользователей. 6.2  
Дополнительная литература

6. Жилкова, Ю. В. Организация ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. В. Жилкова, З.В. Макаренко, Л. А. Насырова, В. И. Шариков. — Электрон. Дан. СПб.: 2014. - 192 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/90692> - Загл. с экрана

7. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко – Электрон. дан. – СПб.: 2014. – 208 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/90692> - Загл. с экрана

8. Периодические журналы: - Журнал «Ресторанные ведомости»; - Журнал «Ресторатор»; - Журнал «Школа гастронома»; - Журнал «Food Technology»; - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=32905](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905);

- Журнал «Санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы» CD - Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=26228> – Журнал «Сервис plus»;

- Журнал «Вопросы питания» // Вопросы питания. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=7711](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7711) - Журнал «Вопросы питания»;

- Журнал «Известия ВУЗов. Пищевая технология» // Известия ВУЗов. Пищевая технология. [Электронный ресурс] :

журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=7818](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7818) - Журнал «Известия ВУЗов. Пищевая технология»;

- Журнал «Питание и общество» // Питание и общество. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=8980](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8980) - Журнал «Питание и общество»; - Журнал «Пищевая промышленность»;

- Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26229](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229) - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» 6.3  
Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Методические указания к СРО в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс]: методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / Е. А. Климова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. – Режим доступа <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2880>

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Сайт научной библиотеки ВГУИТ <<http://cnit.vsuet.ru>>.
2. Базовые федеральные образовательные порталы. <[http://www.edu.ru/db/portal/sites/portal\\_page.htm](http://www.edu.ru/db/portal/sites/portal_page.htm)>.
3. Государственная публичная научно-техническая библиотека. <[www.gpntb.ru](http://www.gpntb.ru)>.
4. Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов. <<http://www.ict.edu.ru>>.
5. Национальная электронная библиотека. <[www.nns.ru](http://www.nns.ru)>..
6. Поисковая система «Апорт». <[www.aport.ru](http://www.aport.ru)>.
7. Поисковая система «Рамблер». <[www.rambler.ru](http://www.rambler.ru)>.
8. Поисковая система «Yahoo» . <[www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)>.
9. Поисковая система «Яндекс». <[www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)>.
10. Российская государственная библиотека. <[www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)>.
11. Российская национальная библиотека. [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)
12. Образовательные базы данных Росстат. <<https://gks.ru/databases>>.
13. Федеральный институт промышленной собственности (патентный поиск). <<https://www1.fips.ru>>.
14. База данных Web of Science. <<https://apps.webofknowledge.com>>.
15. База данных Scopus. <<https://www.scopus.com>>.
16. Справочно-правовая система Гарант. <<http://www.garant.ru>>.
17. Справочно-правовая система Консультант Плюс. <<http://www.consultant.ru>>.

6.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс]: методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. – Режим доступа : <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488> - Загл. с экрана

6.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Используемые виды информационных технологий: - «электронная»: персональный компьютер и информационно-поисковые (справочно-правовые) системы;

- «компьютерная» технология: персональный компьютер с программными продуктами разного назначения (ОС Windows; MSOffice; СПС «Консультант плюс»;

Система дистанционного обучения (СДО) университета); - «сетевая»: локальная сеть университета и глобальная сеть Internet.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При чтении лекций и проведения практических работ используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием: доска



ученическая, ноутбук, мультимедиа-проектор, комплекты мебели для учебного процесса, учебно-наглядные пособия.

Аудитории кафедры сервиса и ресторанного бизнеса 20, 19, 20б, а также аудитории других кафедр университета, отвечающие перечисленным выше требованиям. Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры сервиса и ресторанного бизнеса для самостоятельной работы, для выполнения курсовых работ, компьютерные классы ВУЗа (а.151,341), читальные залы библиотеки.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) 8.1 Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя: - перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; - описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; - типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; - методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания. ОМ представляются отдельным комплектом и входят в состав рабочей программы дисциплины.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 - «Гостиничное дело».

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к рабочей программе**

**1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения**

**1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом**

Виды учебной работы	Всего акад.ч.	Семестр 8
		акад.ч.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
<b><i>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</i></b>	<b>15,8</b>	<b>15,8</b>
Лекции	6	4
Практические занятия (ПЗ)	8	4
Консультации текущие	1,8	1,8
Проведение консультаций перед экзаменом	-	-
Виды аттестации (зачет, экзамен)	Зачет	Зачет
<b><i>Самостоятельная работа:</i></b>	<b>88,3</b>	<b>88,3</b>
Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	42,3	42,3
Подготовка презентации	46	46
<b>Подготовка к зачету(контроль)</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»**

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИД1 <sub>УК-8</sub> – Выявляет и устраняет возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
2	ПКв-1	Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКв-1 Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ИД1 <sub>ПКв-1.1</sub> .Анализирует, оценивает и планирует потребности и текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса"
3.	ПКв-2	ПКв-2 Способен применять современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1 <sub>ПКв-2.1</sub> . Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
1	ИД1 <sub>УК-8</sub> – Выявляет и устраняет возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.	Знает: возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов Умеет: Выявлять и устранять возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов Имеет навыки : устранения возможных угроз для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
2	ИД-2 <sub>ОПК-3</sub> - обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знает: требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами Умеет: обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами Имеет навыки оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

3.	ИД-1 <sub>ПКв-2.1.</sub> Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		Умеет: применять современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		Имеет навыки: современных технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

## 2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Методологические подходы к исследованию индустрии туризма.	УК-2 ИД1 <sub>ук-1</sub>	Тест	1-36	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы для зачета)	73-93	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			Собеседование (задания для лабораторных работ)	120-124	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Домашнее задание	129-136	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
2	Применение общенаучных и частных методов в исследованиях индустрии туризма.	ПКв-1	Тест	37-72	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы для зачета)	94-119	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			Собеседование (задания для лабораторных работ)	125-128	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Домашнее задание	137-144	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3.	Методы менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства	ПКв-2	Тест	37-72	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы)	94-119	Проверка преподавателем Отметка в системе

			для зачета)		«зачтено – не зачтено»
			Собеседование (задания для лабораторных работ)	125-128	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Домашнее задание	137-144	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
4.	Методики организации экскурсий и методы, сберегающие здоровье. Методики, используемые в международном сотрудничестве в сфере туризма и гостеприимства.	ПКв-1	Тест	37-72	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы для зачета)	94-119	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			Собеседование (задания для лабораторных работ)	125-128	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Домашнее задание	137-144	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

### 3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60 % от максимальной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета). Зачет проводится в виде тестового задания.

Каждый вариант теста включает 30 контрольных заданий, из них:

- 10 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 10 контрольных заданий на проверку навыков;

В случае неудовлетворительной сдачи зачета студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не учитывается.

### 3.1 Тесты (тестовые задания и кейс-задания)

#### 3.1.1 Шифр и наименование компетенции

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

ИД<sub>1</sub>УК-8 – Выявляет и устраняет возможные угрозы для жизни и здоровья человека в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

№ задания	Тестовое задание
	<b>Выбрать один ответ</b>
1.	Служба ... – осуществление контроля за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра: а) Портье + б) Бронирования в) Приема
2.	Предприятия, в которых есть условия для переработки сырья, производства полуфабрикатов, обеденной, кулинарной и кондитерской продукции и реализация ее населению: а) Доготовочные заведения б) Заведения, имеющие законченный цикл производства + в) Заготовочные заведения
3.	Согласно санитарным нормам, в организациях общественного питания проводится генеральная уборка и дезинфекция не реже: а) Одного раза в полгода б) Одного раза в неделю в) Одного раза в месяц +
4.	Предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары: а) Бар + б) Столовая в) Чайная
5.	Избирательное извлечение вещества из жидкости или твердого пористого тела жидкостью: а) Осаждение б) Эмульгирование в) Экстракция +
6.	... – выбранный сегмент рынка должен представлять собой существенную часть рынка сбыта и быть устойчивым: а) Рентабельность сегмента б) Перспективность сегмента + в) Емкость сегмента
7.	Лицо, возглавляющее службу горничных, несет ответственность: а) за поддержание безопасности в гостиничном комплексе б) за прием гостей в) за соблюдение порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы +
8.	Лицо, возглавляющее службу горничных, несет ответственность: а) за работу персонала по поддержанию чистоты + б) за поддержание безопасности в гостиничном комплексе в) за прием гостей
9.	... – выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров и официантов: а) Разъездной кейтеринг б) Общественное питание

	в) VIP – кейтеринг +
10.	<b>Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме:</b> Кафе по контингенту потребителей: а) видео-бар б) кофе-молодежное + в) гриль-бар
11.	<b>Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме:</b> Кафе по ассортименту реализуемой продукции: а) кофе-кондитерская + б) гриль-бар в) видео-бар
12.	<b>Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме:</b> Бары по ассортименту реализуемой продукции: а) кофе-молодежное б) гриль-бар + в) видео-бар
13.	<b>Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме:</b> Бары по специфике обслуживания потребителей: а) видео-бар + б) кофе-молодежное в) гриль-бар
14.	... – обеспечение более дешевого производства и реализация собственной продукции на рынке: а) Стратегия узкой специализации б) Стратегия дифференциации в) Стратегия низких издержек +
15.	<b>Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме:</b> Кафе по контингенту потребителей: а) видео-бар б) кофе-молодежное + в) гриль-бар

### 3.1.2 Шифр и наименование компетенции

ПКв-1 Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ИД1<sub>ПКв-1.1</sub>. Анализирует, оценивает и планирует потребности и текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса"

№ задания	Тестовое задание
	<b>Выбрать один ответ</b>
16.	<b>Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:</b> 1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания 2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания 3. Наличие постоянного контингента посетителей 4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда 5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг 6. Особый режим работы
17.	<b>Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:</b> 1. Вид гостиничного предприятия 2. Класс гостиничного предприятия 3. Месторасположение 4. Возраст и пол проживающих 5. Национальные особенности 6. Все вышеперечисленное



18.	<p><b>Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Служба управления номерным фондом</li> <li>2. Административно-хозяйственная служба</li> <li>3. Коммерческая служба</li> <li>4. Инженерно-техническая служба</li> <li>5. Бизнес-центр</li> <li>6. Служба вспомогательных услуг</li> </ol>
19.	<p><b>Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соответствие целевому назначению</li> <li>2. Точность и своевременность предоставления</li> <li>3. Безопасность</li> <li>4. Культура обслуживания</li> <li>5. Экологичность</li> <li>6. Непрерывность</li> </ol>
20.	<p><b>Самостоятельное обслуживание питанием называется:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Шведский стол</li> <li>2. Буфетное обслуживание</li> <li>3. Американский сервис</li> <li>4. Английский сервис</li> <li>5. Немецкий сервис</li> <li>6. Французский сервис</li> </ol>
21.	<p><b>Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Континентальный</li> <li>2. Расширенный</li> <li>3. Английский</li> <li>4. Американский</li> <li>5. Шведский стол</li> <li>6. Завтрак с шампанским</li> </ol>
22.	<p><b>Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Континентальный</li> <li>2. Расширенный</li> <li>3. Английский</li> <li>4. Американский</li> <li>5. Шведский стол</li> <li>6. Завтрак с шампанским</li> </ol>
23.	<p><b>Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Континентальный</li> <li>2. Расширенный</li> <li>3. Английский</li> <li>4. Американский</li> <li>5. Шведский стол</li> <li>6. Завтрак с шампанским</li> </ol>

24.	<p><b>Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чайные, кофейные и витаминные столы</li> <li>2. Развозная торговля в зале</li> <li>3. Обслуживание в номерах</li> <li>4. Бизнес-ланчи</li> <li>5. Залы-экспрессы</li> <li>6. Воскресные бранчи</li> </ol>
25.	<p><b>Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ВВ</li> <li>2. НВ</li> <li>3. НВ+</li> <li>4. FB</li> <li>5. FB+</li> <li>6. ALL</li> </ol>
26.	<p><b>Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соответствие целевому назначению</li> <li>2. Точность и своевременность предоставления</li> <li>3. Безопасность</li> <li>4. Культура обслуживания</li> <li>5. Экологичность</li> <li>6. Непрерывность</li> </ol>

Критерии и шкалы оценки:

Процентная шкала **0-100 %**; отметка в системе

**«неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»**

0-59,99% - неудовлетворительно;

60-74,99% - удовлетворительно;

75- 84,99% -хорошо;

85-100% - отлично.

### **3.2 Собеседование (вопросы для зачета)**

#### **3.2.1 Шифр и наименование компетенции**

ПКв-1 Способен управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ИД1<sub>ПКв-1.1</sub>. Анализирует, оценивает и планирует потребности и текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса"

Номер вопроса	Текст вопроса
27.	Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
28.	Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
29.	Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания.
30.	Сбалансированность основных веществ в питании.
31.	Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. Режим питания.
32.	Основные подходы к формированию рационов питания.

33.	Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
34.	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях.
35.	Формы и методы обслуживания.
36.	Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
37.	Прием и порядок выполнения заказа.
38.	Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
39.	Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
40.	Особенности организации обслуживания массовых мероприятий.
41.	Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы.
42.	Организация работы кейтеринговой службы
43.	Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
44.	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
45.	Организация самообслуживания в предприятиях питания.
46.	Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.
47.	Столовые для персонала в гостинице.

### 3.2.2 Шифр и наименование компетенции

ПКв-2 Способен применять современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИД-1<sub>ПКв-2.1</sub>. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

48.	Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием
49.	Методы обслуживания
50.	Самообслуживание
51.	Обслуживание официантами
52.	Обслуживание барменами
53.	Услуги по организации досуга
54.	Услугу питания
55.	Услугу изготовления кулинарной продукции
56.	Организацию музыкального обслуживания
57.	Организацию проведения концертов
58.	Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках
59.	Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:
60.	Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице
61.	Деятельность службы питания в гостинице
62.	Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства
63.	Особенности организации обслуживания массовых мероприятий.
64.	Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы.
65.	Организация работы кейтеринговой службы
66.	Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
67.	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
68.	Организация самообслуживания в предприятиях питания.
69.	Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.
70.	Столовые для персонала в гостинице.
71.	Прием и порядок выполнения заказа.
72.	Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
73.	Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.

Критерии и шкалы оценки:

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если он активно участвует в собеседовании и обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы, выслушивал мнения других;

- оценка «не зачтено», если студент выполнял роль наблюдателя, не внес вклада в собеседование и обсуждение.

### 3.3 Задания для практических работ

#### 3.3.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-2 Способен применять современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИД-1<sub>ПКв-2.1</sub>. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

74.	Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
75.	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях.
76.	Формы и методы обслуживания.
77.	Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
78.	Прием и порядок выполнения заказа.

#### 3.3.2 Шифр и наименование компетенции

ПКв-2 Способен применять современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИД-1<sub>ПКв-2.1</sub>. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

79.	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
80.	Организация самообслуживания в предприятиях питания.
81.	Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.
82.	Организация работы кейтеринговой службы

Процентная шкала 0-100 %;

85-100% - отлично (практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета);

75- 84,99% - хорошо (практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета; б) или не более двух недочетов);

60-74,99% - удовлетворительно (практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов);

0-59,99% - неудовлетворительно (число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий).

### 3.4 Домашнее задание

#### 3.4.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-2 Способен применять современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИД-1<sub>ПКв-2.1</sub>. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

83.	Организация работы кейтеринговой службы
84.	Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
85.	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
86.	Организация самообслуживания в предприятиях питания.
87.	Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы,

	матине, караоке и др.
88.	Организация работы кейтеринговой службы
89.	Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
90.	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.

### 3.4.2 Шифр и наименование компетенции

ПКв-2 Способен применять современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИД-1<sub>ПКв-2.1</sub>. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

91.	Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания.
92.	Сбалансированность основных веществ в питании.
93.	Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. Режим питания.
94.	Основные подходы к формированию рационов питания.
95.	Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
96.	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях.
97.	Формы и методы обслуживания.
98.	Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.

Критерии и шкалы оценки:

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если домашнее задание является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором прослеживается авторская позиция, продуманная система аргументов, а также наличествуют обоснованные выводы; используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; полностью соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания логически выстроен, имеет четкую структуру; работа соответствует всем техническим требованиям; домашнее задание выполнено в установленный срок.

- **оценка «не зачтено»**, выставляется студенту, если домашнее задание не является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором не прослеживается авторская позиция, не продумана система аргументов, а также отсутствуют обоснованные выводы; не используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; не соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания композиционно не выстроен; работа не соответствует техническим требованиям; домашнее задание не выполнено в установленный срок.

### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

Зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины (с отметкой «зачтено») и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.

**5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине**

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности и компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
ПКв-2 Способен применять современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ИД-1 <sub>ПКв-2.1</sub> . Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать	Знание качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Применение оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Изложены оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Зачтено/ 60-100	Освоена (базовый)
			Не изложены оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Не зачтено/ 0-59,99	Не освоена (недостаточный)
Уметь	Защита практической работы (собеседование), решение тестовых заданий	Применение способов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Самостоятельно применены знания	Зачтено/ 60-100	Освоена (повышенный)
			Не применены знания способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Не зачтено/ 0-59,99	Не освоена (недостаточный)
Владеть	Домашнее задание	Демонстрация навыков владения качеством процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Приведена демонстрация навыков владения	Зачтено/ 60-100	Освоена (повышенный)
			Не приведена демонстрация навыков владения качеством процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Не зачтено/ 0-59,99	Не освоена (недостаточный)