

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
«Московский государственный университет спорта и туризма»  
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

Проректор

  
\_\_\_\_\_ А.М.Каткова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии туризма и  
гостеприимства

  
\_\_\_\_\_ А.А.Иванцов  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.В.01 - ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА***

направление подготовки: **43.04.03** Гостиничное дело

направленность (профиль): **Управление бизнес-проектами в гостиничной  
и ресторанной деятельности**

Форма обучения	очная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	108 час. / 3 ЗЕ	108 час. / 3 ЗЕ
Курс	<i>II</i>	<i>I</i>
Учебный семестр	3,4	1
Форма промежуточной аттестации	<i>экзамен</i>	<i>зачет</i>

Москва, 2023

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины «Экспертная оценка в сфере гостеприимства» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от 15 июня 2017 г. N 558, основной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Управление бизнес-проектами в гостиничной и ресторанной деятельности».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину, и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

**Разработчик(и) рабочей программы:**

Доцент кафедры гостиничного  
и ресторанного дела,  
к.т.н.

  
«29» августа 2023 г.

И.В. Сергиенко

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела  
Протокол № 1 «29» августа 2023 г.

Заведующий  
кафедрой  
гостиничного  
и ресторанного дела  
к.т.н., доцент

  
«29» августа 2023 г.

М.Е. Успенская

**СОГЛАСОВАНО:**

Начальник отдела  
методического обеспечения и  
контроля качества  
образовательного процесса

  
«29» августа 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела  
обеспечения и контроля  
качества образовательного  
процесса

  
«29» августа 2023 г.

О.В. Крылова

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** - формирование обязательной и рекомендуемой профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

**Задачи** дисциплины:

- совершенствование знаний в области нормативно-правового регулирования гостиничного бизнеса;
- формирование знаний об экспертной оценке гостиничных предприятий;
- формирование умений и навыков применения методик и систем оценки при проектировании, эксплуатации и классификации гостиниц.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.В.01 «Экспертная оценка в сфере гостеприимства» является дисциплиной по выбору вариативной части ОПОП по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплину изучают в 3 семестре на 2 курсе для очной формы обучения, и на 3 курсе на заочной форме обучения в объеме 108 часов/ 3 з.е. Дисциплина закладывает основы знаний и умений для успешного освоения дисциплин «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания», «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии», «Инновационное планирование и проектирования в сфере гостеприимства».

Обучение по дисциплине Б1.В.01 «Экспертная оценка в сфере гостеприимства» предшествует прохождению и выполнению:

- Производственной практики (организационно-управленческой практики);
- Производственная практика (научно-исследовательская работа);
- Преддипломной практики;
- Выпускной квалификационной работы.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-4.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПК-4 Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии	ПК-4.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и	ПК-4.1. 3-1. Знает основные технологии проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

<p>развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>общественного питания</p> <p><b>ПК-4.2.</b> Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>ПК-4.3.</b> Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>ПК-4.1. У-1.</b> Умеет применять технологии проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>ПК-4.2. З-1.</b> Знает основные методы оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>ПК-4.2. У-1.</b> Умеет осуществлять выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>ПК-4.3. З-1.</b> Знает основные методы проведения оценки эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>ПК-4.3. У-1.</b> Умеет применять методы проведения оценки эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>
--	---	---

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

**Очная форма обучения**

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля <sup>1</sup>		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работа	
				лекции	занятия семинарского типа <sup>2</sup>	др. виды работ <sup>3</sup>	консультаций <sup>4</sup>					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>3 семестр</b>												
1	Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства.	12	8	2	6			4		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-4
2	Тема 2. Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним.	18	10	4	6			8		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-4
3	Тема 3. Документарная и выездная экспертиза гостиничного предприятия	20	12	4	8			8		ПТЗ.О ПТЗ.КР		ПК-4
4	Тема 4. Технология экспертной оценки и классификации гостиниц и иных средств размещения.	20	12	4	8			8		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-4
5	Тема 5. Управление качеством услуг объекта на этапе классификации и постклассификационной работе средств размещения.	20	12	4	8			8		ПТЗ.О		ПК-4
	Промежуточная аттестация	18	-	-	-	-	-		экзамен			
<b>ВСЕГО:</b>		<b>108</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>36</b>			<b>36</b>				

<sup>1</sup> Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

<sup>2</sup> К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

<sup>3</sup> Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

<sup>4</sup> Если предусмотрены учебным планом.

**Заочная форма обучения**

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля <sup>5</sup>		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа <sup>6</sup>	др. виды работ <sup>7</sup>	консультаций <sup>8</sup>					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>3 семестр</b>												
1	Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства.	15	4	1	3			7		ПТЗ.О ПТЗ.КР	ПР	ПК-4
2	Тема 2. Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним.	24	8	4	3			8		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-4
3	Тема 3. Документарная и выездная экспертиза гостиничного предприятия	23	8	4	4			7		ПТЗ.О ПТЗ.КР		ПК-4
4	Тема 4. Технология экспертной оценки и классификации гостиниц и иных средств размещения.	23	8	4	4			7		ПТЗ.О ПТЗ.Т	ПР	ПК-4
5	Тема 5. Управление качеством услуг объекта на этапе классификации и постклассификационной работе средств размещения.	23	8	4	4			7		ПТЗ.О		ПК-4
	Промежуточная аттестация	18	-	-	-	-	-	18	экзамен			
<b>ВСЕГО:</b>		<b>108</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			<b>54</b>				

<sup>5</sup> Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

<sup>6</sup> К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

<sup>7</sup> Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

<sup>8</sup> Если предусмотрены учебным планом.

#### 4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства	<p align="center"><b>Лекция</b> (2 ак.ч.-очное, 1 ак.ч -заочное)</p>	<p>Вопрос 1 Цели, задачи, объект и субъект экспертной оценки Вопрос 2. Определение и виды экспертизы. Вопрос 3. Обзор свода правил проектирования гостиниц Вопрос 4. Обзор действующего Положения о классификации гостиниц Вопрос 5. Нормативно-правовая документация по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения. Вопрос 6. Санитарные правила и нормы для гостиниц. Вопрос 7. Обзор документов, регламентирующих безопасность гостиничного комплекса</p>
	<p align="center"><b>Занятие семинарского типа</b> (Практическое занятие) (2 ак.ч. очное)</p>	Опрос
	<p align="center"><b>Занятие семинарского типа</b> (Практическое занятие) (1 ак.ч. – очное, заочное)</p>	Выполнение контрольной работы № 1
	<p align="center"><b>Самостоятельная работа</b> (7 ак.ч.- очное, 18 -заочное)</p>	Выполнение практической работы №1 Подготовка к опросу и контрольной работе №1 Подготовка и выполнение докладов/рефератов
Тема 2. Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним	<p align="center"><b>Лекция</b> (4 ак.ч.-очное, 1 ак.ч -заочное)</p>	<p>Вопрос 1. Классификация гостиниц и иных средств размещения. Вопрос 2 Категории гостиничных предприятий Вопрос 3. Виды гостиничных предприятий Вопрос 4. Обязательные требования к гостиницам Вопрос 5. Обязательные требования к номерному фонду гостиниц Вопрос 6. Вариативные критерии оснащения гостиничных предприятий Вопрос 7. Критерии оценки персонала гостиниц</p>
	<p align="center"><b>Занятие семинарского типа</b> (Практическое занятие) (1 ак.ч. очное)</p>	Опрос Сдача практической работы №1
	<p align="center"><b>Занятие семинарского типа</b></p>	Тестирование

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	(Практическое занятие) (2 ак.ч. – очное, 1 ак.ч - заочное) <b>Самостоятельная работа</b> (7 ак.ч.- очное, 17 ак.ч - заочное)	Подготовка к опросу и тестированию Подготовка и выполнение докладов/рефератов Выполнение практической работы №2
Тема 3. Документарная и выездная экспертиза гостиничного предприятия	<b>Лекция</b> (4 ак.ч.-очное, 1 ак.ч -заочное)	Вопрос 1. Перечень документов для классификации Вопрос 2. Уставные документы гостиницы. Вопрос 3. Классификация рисков. Вопрос 3. Документы, подтверждающие право собственности или аренды помещения или его части. Вопрос 4. Документы, подтверждающие основные характеристики объекта Вопрос 5. Организация аудита и оценка соответствия гостиниц заявленной категории
	<b>Занятие семинарского типа</b> (Практическое занятие) (2 ак.ч -очное.)	Опрос Сдача практической работы №2
	<b>Занятие семинарского типа</b> (Практическое занятие) (2 ак.ч. – очное, 1 ак.ч - заочное)	Выполнение контрольной работы № 2
	<b>Самостоятельная работа</b> (8 ак.ч.- очное, 18 ак.ч - заочное)	Подготовка к контрольной работе №2 Подготовка к опросу Подготовка и выполнение докладов/рефератов
Тема 4. Технология экспертной оценки и классификации гостиниц и иных средств размещения	<b>Лекция</b> (4 ак.ч.-очное, 2 ак.ч -заочное)	Вопрос 1. Основные этапы экспертной оценки гостиничного предприятия. Вопрос 2. Организация взаимодействия с заказчиком экспертной оценки средства размещения и работы по классификации. Вопрос 3. Технология аудита средства размещения Вопрос 4. Оформление протоколов оценки гостиницы Вопрос 5. Формирование комплекта документов по результатам экспертной оценки Вопрос 6. Практические особенности экспертной оценки
	<b>Занятие семинарского типа</b> (Практическое занятие) (2 ак.ч. – очное, 1 ак.ч - заочное)	Опрос
	<b>Занятие семинарского</b>	Тестирование



Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p align="center"><b>типа</b> (2 ак.ч. – очное, 1 ак.ч - заочное)</p> <p><b>Самостоятельная работа</b> (7 ак.ч.- очное, 18 -заочное)</p>	<p>Подготовка к опросу Подготовка к тестированию Выполнение практической работы № 3 Подготовка и выполнение докладов/рефератов</p>
<p>Тема 5. Управление качеством услуг объекта на этапе классификации и постклассификационной работе средств размещения</p>	<p align="center"><b>Лекция</b> (4 ак.ч.-очное, 1 ак.ч -заочное)</p> <p align="center"><b>Занятие семинарского типа</b> (Практическое занятие) (4 ак.ч.-очное, 1 ак.ч -заочное)</p> <p align="center"><b>Самостоятельная работа</b> (7 ак.ч.- очное, 16 -заочное)</p>	<p>Вопрос 1. Классификация и содержание видов контроля. Вопрос 2. Основные элементы системы контроля качества услуг. Вопрос 3. Основные элементы системы контроля качества услуг. Вопрос 4. Методы оценки качества гостиничных услуг и услуг общественного питания. Вопрос 5. Этапы процесса контроля качества обслуживания. Вопрос 6. Внешний и внутренний контроль. Вопрос 7. Формы входного контроля. Этапы контроля качества. Средства контроля. Вопрос 8. Система контроля качества ХАССП.</p> <p>Сдача практической работы № 3 Защита рефератов/докладов</p> <p>Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 1. Специфика брендинга в гостиничном и ресторанном бизнесе	Лекция (2 ак.ч.)	<p>Вопрос 1. Происхождение и эволюция понятия «бренд».</p> <p>Вопрос 2. Понятие бренда в системе терминов «клеймо», «торговая марка», «товарный знак», «товар» и «маркетинг».</p> <p>Вопрос 3. Структура бренда. Формальные признаки бренда.</p> <p>Вопрос 4. Рациональные, ассоциативные, эмоциональные и поведенческие элементы в структуре бренда.</p>
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Практическая работа</li> <li>2. Опрос</li> </ol>
	Самостоятельная работа (40 ак.ч.)	Изучение теоретического материала
Тема 2. Бренд-коммуникации в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса	Лекция (2 ак.ч.)	<p>Вопрос 1. Этапы разработки бренд-коммуникаций. Коммуникационная компания по продвижению бренда.</p> <p>Вопрос 2. Уровни стимулирования продаж в брендинге. Программа формирования лояльности для бренда в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.</p> <p>Вопрос 3. Виды, методы и формы стимулирования продаж: профессиональное и материальное стимулирование, ценовые и неценовые методы стимулирования продаж в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.</p>
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (6 ак.ч.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Практическая работа</li> <li>2. Защита рефератов/докладов</li> </ol>
	Самостоятельная работа (52 ак.ч.)	Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка теоретического материала
Промежуточная аттестация	Зачет	<i>по сумме текущего контроля и письменно – компьютерное тестирование</i>

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### ЛИТЕРАТУРЫ

#### 5.1 Основная литература

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685>

#### 5.2 Дополнительная литература

1. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518335>

2. Литвинова, О.И. Экономика гостиничного предприятия / О.И. Литвинова .— Москва : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012 .— 81 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/192207>

3. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / М.В. Виноградова; З.И. Панина .— 2-е изд. — Москва : ИТК "Дашков и К", 2017 .— 244 с. — ISBN 978-5-394-01984-5 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/689087>

4.. М. Е. Успенская, А. А. Макарова, Е. Н. Аникина, И. Н. Суворова, О. В. Пасько Организация хранения, контроль и электронный учет запасов сырья, полуфабрикатов на предприятиях индустрии питания

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

№ п/п	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	<a href="http://www.lib.rucont.ru">www.lib.rucont.ru</a>	Электронная библиотечная система (ЭБС) РУКОНТ	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2	<a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>	Электронная библиотечная система (ЭБС) «Образовательная платформа ЮРАЙТ»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
2. <http://www.garant.ru> – справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов
4. <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
5. <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
6. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
7. [www.moshotel.ru](http://www.moshotel.ru) - Официальный сайт Правительства Москвы
8. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
9. <http://www.edelink.ru/> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
10. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
11. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.
12. <https://frio.ru> - ФРиО - Федерация рестораторов и отельеров России

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;
- программа Project Expert;
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

В составе используемых помещений имеются учебные аудитории, библиотека с читальными залами, оснащенные компьютерной техникой, видеопроектором, актовый зал, административные и служебные помещения.

Оборудование и техническое оснащение стандартной учебной аудитории:

- компьютеризированное рабочее место для преподавателя;
- рабочие места для студентов;
- мультимедийный проектор, экран;
- комплект учебно-методической, нормативно-правовой и научной литературы: учебники, книги, журналы;
- демонстрационные комплекты учебно-наглядных пособий (таблицы, рисунки, схемы, слайды, модели, муляжи);
- технические средства обучения: компьютеры, оснащенные программными пакетами Excel for Windows, Word for Windows, PowerPoint с доступом к библиотечным и

сетевым источникам информации; программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

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

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС университета.

## **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы

обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся**

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры *указать наименование кафедры*.

*Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины.* Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.

12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

### **10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям**

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

### **10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа**

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

### **10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий**

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

## **11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Освоение учебной дисциплины «Экспертная оценка в сфере гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор и анализ конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

## **12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
<p>ПК-4. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-4.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.3. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-4.1. 3-1. Знает основные технологии проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.1. У-1. Умеет применять технологии проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.2. 3-1. Знает основные методы оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.2. У-1. Умеет осуществлять выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.3. 3-1. Знает основные</p>	<p><i>опрос;</i> <i>реферат;</i> <i>контрольная работа;</i> <i>тестирование;</i> <i>экзамен</i></p>

		<p>методы проведения оценки эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.3. У-1. Умеет применять методы проведения оценки эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	
--	--	--	--

## **2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации**

### **2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации**

#### **Экзамен**

#### **Перечень вопросов:**

1. Экспертиза– определение понятий, терминология, общие положения.
2. Экспертиза строительных проектов.
3. Экспертиза проектно-сметной и проектной документации.
4. Порядок проведения экспертизы.
5. Экспертиза в классификации средств размещения
6. Основные виды экспертиз применяемых в гостиничном хозяйстве.
7. Законодательство и нормативно-правовое обеспечение классификации
8. Объекты экологической экспертизы в гостиничном бизнесе.
9. Цели, задачи и функции государственной экспертизы
10. Перечень и содержание проектной строительной документации для госэкспертизы.
11. Диагностика инженерных систем и коммуникаций гостиницы.
12. Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц
13. Санитарные требования к планировке зданий гостиниц.
14. Критерии категоричности и классификация гостиниц в России.
15. Программа производственного контроля гостиничного предприятия
16. Категорирование уровня опасности гостиничных предприятий
17. Этапы классификации гостиниц.
18. Документы по выполнению требований безопасности гостиниц.
19. Категории гостиничных номеров.
20. Гостиничные услуги являющиеся объектами обязательной классификации средств размещения различных категорий
21. Услуги общественного питания в системе классификации гостиниц и иных средств размещения
22. Инженерные системы и классификационные требования к ним
23. Участники классификации средств размещения.

24. Постсопровождение классифицированных гостиниц.
25. Экспертная оценка соответствия номеров категориям гостиниц
26. Документарная экспертная проверка средства размещения
27. Организация документооборота в экспертной деятельности и классификации
28. Оценочные протоколы в классификационной деятельности
29. Организация взаимодействия с заказчиком классификационной экспертизы
30. Федеральный перечень классифицированных объектов в РФ. Обзор функционала

### Критерии оценки:

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

## 2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

### ТЕСТИРОВАНИЕ

#### Примерные задания тестового контроля

##### 1.

Определите соответствие описания номеров и их категорий (высших):		
#	Вопрос	Ответ/ ключ
1.	номер в средстве размещения площадью не менее 75м <sup>2</sup> , состоящий из трёх и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см) и дополнительным гостевым туалетом	сюит
2.	номер в гостинице общей площадью не менее 40 кв. м, состоящий из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью размером 200×200 см, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)	апартамент
3.	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25м <sup>2</sup> , рассчитанный на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)	студия

2

Определите соответствие пакетов гостиничных услуг		
#	Вопрос	Ответ/ключ
1.	RO	только размещение
2.	BB	размещение и завтрак
3.	HB	полупансион (размещение и двухразовое питание)
4.	FB	полный пансион (размещение и трехразовое питание)
5.	AI	все включено (размещение, питание, дополнительные услуги)

3

Укажите категории номеров, определенные действующим положением о классификации:		Ответы
#	Ответы	Ключ
	Первая (стандарт)	+
	Джуниор сьют	+
	Пятая	+
	Сьют	+
	Джуниор люкс	0
	Шестая	0
	Полулюкс	0
	Блочный	0

4

Определите класс отеля, начиная с которого обязательным требованием является наличие плавательного бассейна.			Ответы
#	Ответы	Отзыв	Ключ
	3*		0
	4*		0
	5*		0
	Все ответы неверны		+

5

Укажите какие параметры номерного фонда являются критичными при определении требований к гостиницам:			Ответы
#	Ответы	Отзыв	Ключ

Укажите какие параметры номерного фонда являются критичными при определении требований к гостиницам:			<i>Ответы</i>
<b>#</b>	<b>Ответы</b>	<b>Отзыв</b>	<b>Ключ</b>
	25		0
	15		+
	50		+
	100		0

6

В каком документе отражены требования к гостиницам различных типов в зависимости от категории, а также определены категории номеров и сформулированы требования к их оснащению:			<i>Ответы</i>
<b>#</b>	<b>Ответы</b>	<b>Отзыв</b>	<b>Ключ</b>
	Постановление правительства РФ об утверждении Положения о классификации гостиниц № 1860		+
	Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"		0
	ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования		0

7

Любое гостиничное предприятие вне зависимости от категории по просьбе гостя обязано без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:			<i>Ответы</i>
<b>#</b>	<b>Ответы</b>	<b>Отзыв</b>	<b>Ключ</b>
	вызов скорой помощи, других специальных служб		+
	пользование медицинской аптечкой		+
	доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю		+
	побудка к определенному времени		+
	предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды.		+
	услуги массажиста		0
<i>Позволяет выбирать один или несколько правильных ответов из заданного списка. (МС/МА)</i>			

8

Укажите количество категорий средств размещения в соответствии с действующей системой классификации гостиниц в РФ		<i>Ответ</i>
6	ключ	+

9

Укажите, как называется высшая категория номера в средстве размещения площадью не менее 35 м <sup>2</sup> , состоящего из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанного на проживание одного/двух человек		<i>Ответ</i>
<b>Ответы</b>		<b>ключ</b>
люкс		100

10

Ответ		<i>Ответ</i>
		<b>Балл по умолчанию:</b> 1
<b>Ответы</b>		<b>Отзыв</b>
Верно		0
Неверно		+
		100

### Критерии оценки:

<b>оценка</b>	<b>количество правильных ответов</b>
«зачет»	более 50 % правильных ответов
«незачет»	менее 50 % правильных ответов

## ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ/ДОКЛАДОВ

### Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства

- Перечень:**
1. История развития системы стандартизации качества гостиничных услуг.
  2. История развития системы классификации гостиниц.
  3. Обзор нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность гостиниц
  4. Нормы и правила организации деятельности гостиничного предприятия.
  5. Экспертные оценки на различных стадиях жизнедеятельности гостиницы.

### Тема 2. Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним

#### Перечень:

1. Курортные гостиниц и санатории, практические аспекты функционирования.
2. Загородные отели, дома и базы отдыха, организация и управление.
3. Хостелы в системе гостиничного бизнеса РФ
4. Городские отели и основные требования к ним
5. Специфические объекты гостиничного бизнеса, особенности определения вида средства размещения.

### Тема 3: Документарная и выездная экспертиза гостиничного предприятия

#### Перечень:

1. Анализ перечня документов, необходимого для присвоения категории гостиницы.
2. Роль документарной оценки в ходе экспертизы.
3. Организация выездной оценки средства размещения в рамках классификации

4. Организация взаимодействия с отелем в ходе экспертизы.
5. Практические аспекты документарной и выездной экспертизы гостиничного предприятия.

**Тема 4: Технология экспертной оценки и классификации гостиниц и иных средств размещения**

**Перечень:**

1. Оценка обязательных требований гостиницы.
2. Оценка балльных критериев классификации гостиницы.
3. Методы анализа и оценки факторов риска деятельности гостиницы.
4. Формирование пакета оценочных документов при категорировании объекта.
5. Актуальные проблемы экспертизы гостиниц различных категорий.

**Тема 5: Управление качеством услуг объекта на этапе классификации и постклассификационной работе средств размещения**

**Перечень:**

1. Управление качеством услуг в гостинице
2. Создание корпоративной системы менеджмента качества в гостинице
3. Модель контроля качества гостиничных услуг
4. Методы оценки качества гостиничных услуг
5. Методы контроля выполнения стандартов качества
6. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации
7. Основные инструменты контроля качества в соответствии с концепцией TQM.

**Методические указания по написанию реферата/доклада**

Структура реферата должна состоять из трех разделов: 1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования). 2. Основная часть (раскрытие темы реферата). 3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; умело использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходить к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.

**Критерии оценки:**

<b>оценка</b>	<b>показатели</b>
«отлично»	работа отвечает четырем критериям:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание и понимание теоретического материала;</li> <li>- анализ и оценка информации;</li> <li>- построение суждений;</li> <li>- правильное оформление работы.</li> </ul>
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

## ОПРОС

### **Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства**

#### **Перечень вопросов:**

- Вопрос 1. Каковы цели, задачи, объект и субъект экспертной оценки
- Вопрос 2. Дайте определение и назовите виды экспертизы.
- Вопрос 3. Основные правила проектирования гостиниц
- Вопрос 4. Сделайте обзор действующего Положения о классификации гостиниц
- Вопрос 5. Какие санитарные правила и нормы для гостиниц Вы знаете?
- Вопрос 6. Какие документы, регламентируют безопасность гостиницы?

### **Тема 2. Виды гостиниц и иных средств размещения, классификационные требования к ним**

#### **Перечень вопросов:**

- Вопрос 1. Какие виды классификация гостиниц и иных средств размещения Вы знаете.
- Вопрос 2. Назовите категории гостиничных предприятий
- Вопрос 3. Назовите виды гостиничных предприятий
- Вопрос 4. Сравните основные обязательные требования к гостиницам категории «ТРИ» и «ПЯТЬ ЗВЕЗД»
- Вопрос 5. Оценивается ли персонала гостиниц

### **Тема 3. Документарная и выездная экспертиза гостиничного предприятия**

#### **Перечень вопросов:**

- Вопрос 1. Назовите перечень документов для классификации?
- Вопрос 2. Какие уставные документы гостиницы Вы знаете?
- Вопрос 3. Какие документы, подтверждают право собственности или аренды помещения или его части.
- Вопрос 4. Какие документы, подтверждают основные характеристики объекта.
- Вопрос 5. Основные этапы организация аудита и оценки соответствия гостиниц заявленной категории.

### **Тема 4. Технология экспертной оценки и классификации гостиниц и иных средств размещения**

#### **Перечень вопросов:**

- Вопрос 1. Какие основные этапы экспертной оценки гостиничного предприятия Вы знаете?
- Вопрос 2. Опишите технологию аудита средства размещения
- Вопрос 3. Как правильно оформлять протоколов оценки гостиницы?
- Вопрос 4. Назовите сосав комплекта документов по результатам экспертной оценки
- Вопрос 5. Укажите проблемы экспертной оценки по присвоению категории



## **Тема 5. Управление качеством услуг объекта на этапе классификации и постклассификационной работе средств размещения**

### **Перечень вопросов:**

Вопрос 1. Какие видов контроля качества услуг Вы знаете?.

Вопрос 2. Назовите основные элементы системы контроля качества услуг.

Вопрос 4. Какие методы оценки качества гостиничных услуг и услуг общественного питания применяют на практике?

Вопрос 4. Внешний и внутренний контроль.

Вопрос 5. Формы и этапы входного контроля

### **Критерии оценки:**

<b>оценка</b>	<b>показатели</b>
«зачет»	получение правильных ответов на вопросы не менее 50%
«незачет»	получение правильных ответов на вопросы менее 50%

## **ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ**

### **ПР № 1**

#### **Тема1. Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства**

**Задание:** задание выполняется на основании выбранного студентом гостиничного предприятия, функционирующего на территории РФ.

1. Составьте перечень документов, необходимых для функционирования гостиничного предприятия.
2. Сформулируйте какие виды оценки могут быть применены к гостиничному предприятию.
3. Укажите какие виды оценки являются обязательными и как часто должны проводиться.

### **Критерии оценки:**

<b>оценка</b>	<b>показатели</b>
«отлично»	работа отвечает четырем критериям: - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; - построение суждений; - правильное оформление работы.
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

### **ПР №2**

#### **Тема 2. Система и структура управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса**

**Задание:**

Используя Приложения 4 к Постановлению правительства РФ № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» проведите сравнение обязательных требований к оценке двух объектов размещения по одному из вариантов:

- 1) гостиницы одного вида, но разных категорий
- 2) гостиницы одной категории, но разных видов.

Оформите результаты в виде таблицы по примеру:

Требование по Прил. 4 к Постановлению правительства РФ № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» категории/ вид гостиницы <i>(например, для гостиницы категории «ПЯТЬ ЗВЕЗД»)</i>	Вид/ категория гостиницы (указать)  <i>(Например, ГОРОДСКОЙ ОТЕЛЬ)</i>	Вид/категория гостиницы (указать)  <i>(Например, ЗАГОРОДНЫЙ ОТЕЛЬ)</i>
37 Ковровое покрытие (ковры) в коридорах	+	-

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	дана правильная характеристика управленческим решениям 8
«хорошо»	дана правильная характеристика управленческим решениям 6
«удовлетворительно»	дана правильная характеристика управленческим решениям 4
«неудовлетворительно»	дана правильная характеристика менее, чем 4 управленческим решениям

### ПР№3

#### Тема 4. Технология экспертной оценки и классификации гостиниц и иных средств размещения

##### Задание:

На основе рекомендуемых форм акта и протоколов оценки, а также Приложений 1-6 к Постановлению правительства РФ № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» разработать комплект оценочной документации для оценки определенной гостиницы в соответствии с видом, категорией объекта, а также в соответствии с размером и конфигурацией номерного фонда. Задание выполняется по вариантам:

№ вар.	Фирменное наименование отеля
1	Mriya Resort & SPA
2	Отель «Helvetia»
3	AZIMUT Сити Отель Олимпик Москва
4	Усадьба «Скорняково-Архангельское»
5	Апарт-отель YE'S МИТИНО
6	Отель "Байкальская Ривьера"
7	САНАТОРИЙ «РОССИЯ»
8	Гостиница «Таганай»
9	Хостел «Крыша»
10	База отдыха

Критерии оценки:

<b>оценка</b>	<b>показатели</b>
«отлично»	Весь комплект разработан корректно, имеется незначительное количество (не более 15%) ошибок в выборе критериев оценки гостиницы, верно определена категория, вид и конфигурация номерного фонда.
«хорошо»	60- 85 % документов оценочного комплекта разработаны корректно, верно определена категория, вид и конфигурация номерного фонда.
«удовлетворительно»	51-6 % документов разработаны корректно, верно определена категория, вид и конфигурация номерного фонда
«неудовлетворительно»	50 и менее % документов разработаны корректно и/или неверно определена категория, вид и конфигурация номерного фонда

### КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (КР)

КР №1

Тема1. Нормативно-правовое обеспечение экспертной деятельности в сфере гостеприимства  
Задание. Представить развёрнутые ответы на вопросы с обоснованием нормативного документа, определяющего ответ.

Вопрос	Ответ	Документ
Укажите: - какие категории гостиниц утверждены в РФ - какие виды гостиниц утверждены в РФ - категории номеров гостиниц утверждены в РФ		
Укажите: - на основании каких документов может проводиться размещение в гостинице - может ли гостиница самостоятельно выбирать время заезда и выезда - обязательные бесплатные услуги любого гостиничного предприятия		

<p>Укажите</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-основные требования к микроклимату жилых и общественных помещений гостиницы</li><li>- какие зоны, кроме зоны размещения гостиницы предусматривают в составе земельного участка гостиниц:</li></ul>		
--	--	--

**Критерии оценки:**

<b>оценка</b>	<b>показатели</b>
«отлично»	выполнение по трем группам показателей
«хорошо»	выполнение по двум группам показателей
«удовлетворительно»	выполнение по одной группе показателей
«неудовлетворительно»	отсутствие характеристики по всем группам показателей

**КР №2****Тема 3. Документарная и выездная экспертиза гостиничного предприятия****Задание:**

Охарактеризуйте этапы классификации, опишите перечень действий и необходимого документального сопровождения каждого этапа классификации. Ответ представить в форме таблицы:

<b>Этап оценки</b>	<b>Перечень действий</b>	<b>Документарное сопровождение</b>
1. Документарная оценка гостиницы		
2. Оценка соответствия гостиницы обязательным требованиям		
3. Оценка гостиницы по критериям балльной оценки качественных аспектов оснащения		
4. Оценка гостиницы по критериям балльной оценки инфраструктуры и услуг объекта		
5. Оценка соответствия номерного фонда гостиницы обязательным требованиям		
6. Оценка номерного фонда гостиницы по критериям балльной оценки качественных аспектов оснащения номеров		
7. Оценка персонала гостиничного предприятия		
8. Принятие решения о присвоении гостиницы определенной категории		

**Критерии оценки:**

<b>оценка</b>	<b>показатели</b>
«отлично»	дана правильная характеристика 8 этапам экспертной оценки, возможен недочет в описании действий эксперта или документов по одному из этапов
«хорошо»	дана правильная характеристика 6-7 этапам экспертной оценки
«удовлетворительно»	дана правильная характеристика 4-5 этапам экспертной оценки и
«неудовлетворительно»	дана правильная характеристика менее, чем 4 этапам экспертной оценки