

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Стандарты гостиничного сервиса рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	кафедра экономики, туризма и прикладной информатики		
Учебный план	43.04.02_2025_805М-3Ф.plx 43.04.02 Туризм Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом		
Квалификация	Магистр		
Форма обучения	заочная		
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах: зачеты 2	
в том числе:			
аудиторные занятия	8		
самостоятельная работа	59,8		
часов на контроль	3,85		

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	6	6	6	6
Консультации (для студента)	0,2	0,2	0,2	0,2
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8,35	8,35	8,35	8,35
Сам. работа	59,8	59,8	59,8	59,8
Часы на контроль	3,85	3,85	3,85	3,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., декан, Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Рабочая программа дисциплины

Стандарты гостиничного сервиса

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556)

составлена на основании учебного плана:

43.04.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 10.04.2025 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> формирование у магистрантов систематизированных знаний в области стандартизации сферы гостеприимства, основы профессиональной подготовки и готовности использовать их в процессе профессиональной деятельности.
1.2	<i>Задачи:</i> - освоение понятийного аппарата курса; - приобретение умений и навыков разработки внутренних стандартов на гостиничные услуги.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Организация и управление предприятием гостиничного бизнеса	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Организационно-управленческая практика	
2.2.2	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2: Способен разрабатывать и внедрять нормативную документацию при формировании и реализации туристского и гостиничного продукта	
ИД-1.ПК-2: Осуществляет выбор необходимой нормативной документации при формировании и реализации туристского и гостиничного продукта	
Знать: - понятие и сущность стандартизации в гостиничном сервисе; - особенности разработки стандартов гостиничного сервиса; - основные стандартные операционные процедуры служб гостиницы и их содержание в стандартах. Уметь: - осуществлять выбор необходимой нормативной документации при разработке и применении стандартов.	
ИД-2.ПК-2: Разрабатывает нормативную документацию при формировании и реализации туристского и гостиничного продукта	
Знать: - понятие и сущность стандартизации в гостиничном сервисе; - особенности разработки стандартов гостиничного сервиса; - основные стандартные операционные процедуры служб гостиницы и их содержание в стандартах. Уметь: - разрабатывать стандарты гостиничного сервиса; Владеть: - навыками разработки стандартов гостиничного сервиса.	
ИД-3.ПК-2: Внедряет нормативную документацию при формировании и реализации туристского и гостиничного продукта	
Знать: - понятие и сущность стандартизации в гостиничном сервисе; - особенности разработки стандартов гостиничного сервиса; - основные стандартные операционные процедуры служб гостиницы и их содержание в стандартах. Уметь: - разрабатывать и внедрять стандарты гостиничного сервиса; Владеть: - навыками разработки и внедрения стандартов гостиничного сервиса.	
ПК-3: Владеет приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства	

ИД-1.ПК-3: Осуществляет выбор эффективных методов работы с персоналом, методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства							
Знать: - понятие и сущность стандартизации в гостиничном сервисе; - особенности разработки стандартов гостиничного сервиса; - основные стандартные операционные процедуры служб гостиницы и их содержание в стандартах. Уметь: - осуществлять выбор эффективных методов работы с персоналом, методов оценки качества и результативности труда персонала гостиничного предприятия при разработке и применении стандартов.							
ИД-2.ПК-3: Применяет приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства							
Знать: - понятие и сущность стандартизации в гостиничном сервисе; - особенности разработки стандартов гостиничного сервиса; - основные стандартные операционные процедуры служб гостиницы и их содержание в стандартах. Уметь: - применять методы работы с персоналом, методов оценки качества и результативности труда персонала гостиничного предприятия при разработке и применении стандартов. Владеть: - навыками применения эффективных методов работы с персоналом, методов оценки качества и результативности труда персонала гостиничного предприятия при разработке и применении стандартов.							

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Основы разработки стандартов в гостиничном бизнесе						
1.1	Тема 1. Основы разработки стандартов в гостиничном бизнесе Интерактивная лекция (лекция-беседа) Принципы разработки стандартов в гостиничном бизнесе. Виды стандартов гостиницы. Качество услуг как фактор разработки стандартов организации. Характеристика качества услуг. Лестница ожиданий гостя. Роль стандартов в обеспечении качества. Особенности разработки стандартов для различных служб гостиницы. Методы разработки стандартов сервиса в гостинице. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-1.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Интерактивна я лекция (лекция- беседа)
1.2	Тема 1. Основы разработки стандартов в гостиничном бизнесе Содержание работы: 1. Самостоятельное изучение лекционных материалов, основной и дополнительной литературы, подготовка конспектов. 2. Выполнение практических заданий. 3. Подготовка к итоговому тестированию Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	2	9,8	ИД-1.ПК-2 ИД-1.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 2. Тема 2. Общие стандарты сервиса для всех служб гостиницы						

2.1	Тема 2. Общие стандарты сервиса для всех служб гостиницы Интерактивная лекция (лекция-визуализация) Общие стандарты для всех служб гостиниц. Стандарт содержания деятельности и политики предприятия. Стандарты этикета. Стандарты лояльности и специальных программ. Стандарт внешнего вида сотрудников. Содержание отдельных стандартов обслуживания для всех служб гостиниц. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Интерактивная лекция (лекция-визуализация)
2.2	Тема 2. Общие стандарты сервиса для всех служб гостиницы Образовательные технологии: дискуссия, работа в малых группах, выполнение практических заданий, тренинг План занятия: 1. Выполнение практических заданий и обсуждение их результатов. 2. Проведение тренинга "Стандарт внешнего вида сотрудника. Стандарт этикета сотрудника гостиницы" /Пр/	2	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия, работа в малых группах, выполнение практических заданий, тренинг
2.3	Тема 2. Общие стандарты сервиса для всех служб гостиницы Содержание работы: 1. Самостоятельное изучение лекционных материалов, основной и дополнительной литературы, подготовка конспектов. 2. Подготовка к практическому занятию. Выполнение практических заданий. 3. Подготовка к текущему контролю. Формы отчетности: практическое задание, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	2	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 3. Тема 3. Основные стандартные операционные процедуры службы приема и размещения гостиницы						

3.1	Тема 3. Основные стандартные операционные процедуры службы приема и размещения гостиницы Интерактивная лекция (лекция-визуализации) Структура и содержание стандартов разных видов в области приема и размещения. Технологии работы службы стандартных операционных процедур службы приема и размещения в соответствии с бизнес-процессами: открытие смены, принятия письменных сообщений, бронирования номеров, заселения и выселения гостя, работы с гостевыми предпочтениями, оплаты услуг и кассовой дисциплины, подачи заявок в техническую службу, передачи информации, подачи уведомлений в МВД, регистрации гостей, приветствия, выдачи ключей гостям, порядка прохода посетителей, действий в случае отказа от оплаты, действий в случае потери гостем дисконтной карты (карты лояльности и т.д.). /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Интерактивная лекция (лекция-визуализация)
3.2	Тема 3. Основные стандартные операционные процедуры службы приема и размещения гостиницы Образовательные технологии: дискуссия, работа в малых группах, выполнение практических заданий, тест План занятия: 1. Выполнение практических заданий и обсуждение их результатов. 2. Текущий контроль 1 /Пр/	2	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия, работа в малых группах, выполнение практических заданий, тест
3.3	Тема 3. Основные стандартные операционные процедуры службы приема и размещения гостиницы Содержание работы: 1. Самостоятельное изучение лекционных материалов, основной и дополнительной литературы, подготовка конспектов. 2. Подготовка к практическому занятию. Выполнение практических заданий. 3. Подготовка доклада. 4. Подготовка к текущему контролю. Формы отчетности: практическое задание, выполнение плана практического занятия, доклад, тест /Ср/	2	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 4. Тема 4. Основные стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы гостиницы						

4.1	Тема 4. Основные стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы гостиницы Интерактивная лекция (лекция-визуализация) Структура и содержание стандартов в области гостиничного хозяйства. Технология операционных процедур службы гостиничного хозяйства в соответствии с бизнес-процессами: стандарты чистоты, стандарт комплектации номера, стандарт комплектации тележки горничной, стандарт поведения горничных и отношения к гостям, стандарт работы с найденными вещами, стандарт уборки гостиничного номера, стандарт уборки общественных зон, стандарт уборки офисных помещений; случаи причинения ущерба; стандарт проверки качества готовности гостиничного номера. Разработка чек-листов качества обслуживания для административно-хозяйственной службы. Чек-лист проверки качества готовности номера к заселению гостя. Чек лист проверки качества уборки гостевых зон. /Лек/	2	0,5	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Интерактивная лекция (лекция-визуализация)
4.2	Тема 4. Основные стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы гостиницы Образовательные технологии: дискуссия, работа в малых группа, выполнение практических заданий. План занятия: 1. Выполнение практических заданий и обсуждение их результатов. /Пр/	2	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия, работа в малых группа, выполнение практических заданий
4.3	Тема 4. Основные стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы гостиницы Содержание работы: 1. Самостоятельное изучение лекционных материалов, основной и дополнительной литературы, подготовка конспектов. 2. Подготовка к практическому занятию. Выполнение практических заданий. 3. Подготовка доклада. 4. Подготовка к текущему контролю. Формы отчетности: практическое задание, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	2	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 5. Тема 5. Основные стандартные операционные процедуры службы питания						

5.1	Тема 5. Основные стандартные операционные процедуры службы питания Образовательные технологии: дискуссия, работа в малых группа, выполнение практических заданий. План занятия: 1. Выполнение практических заданий и обсуждение их результатов. /Пр/	2	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия, работа в малых группа, выполнение практических заданий
5.2	Тема 5. Основные стандартные операционные процедуры службы питания Содержание работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Структура и содержание стандартов разных видов в области услуг общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Технология разработки стандартных операционных процедур службы питания в соответствии с бизнес-процессами, основной и дополнительной литературы, подготовка конспектов. 2. Подготовка к практическому занятию. Выполнение практических заданий. 3. Подготовка доклада. 4. Подготовка к итоговому тестированию. Формы отчетности: практическое задание, выполнение плана практического занятия, доклад, тест /Ср/	2	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 6. Тема 6. Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами гостиницы						

6.1	Тема 6. Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами гостиницы Содержание работы: 1. Самостоятельное изучение вопросов темы: Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами. Технология стандартных операционных процедур взаимодействия между службами в соответствии с бизнес-процессами гостиницы. Стандарты взаимодействия между службами гостиницы: функции и значение. Особенности подготовки и внедрения стандарта взаимодействия между службами гостиницы, основной и дополнительной литературы, подготовка конспектов. 2. Подготовка к практическому занятию. Выполнение практических заданий. 3. Подготовка к итоговому тестированию. Формы отчетности: практическое задание, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	2	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 7. Консультации						
7.1	Консультация по дисциплине /Конс/	2	0,2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.2	0	
	Раздел 8. Промежуточная аттестация (зачёт)						
8.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	2	3,85	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.2	0	
8.2	Контактная работа /КСРАтт/	2	0,15	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-3.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме практических заданий, тем для докладов, тестов для входного и текущего контроля и промежуточной аттестации в виде вопросов для подготовки к зачету.
3. Проверка и оценка результатов выполнения заданий
Оценка выставляется «зачтено» и «не зачетно»:
– «зачтено», выставляется в случае, если студент выполнил 61-100 % заданий;
– «не зачетно» выставляется, если студент выполнил до 60% заданий.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Контрольные задания и тесты

ПК-3: Владеет приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства

1. (ПК-3). В стандарте службы приема и размещения "Выписка и расчет с гостями" прописываются операции по выписке и проведению расчетов с гостями. Определите правильную последовательность выписки и расчётов с гостями в гостинице:

1) Проверка информации о госте и начисленных ранее сумм в информационной системе

- 2) Завершение выписки гостя в системе для обновления статуса номера
 - 3) Проведение расчета за оказание услуг в гостинице
 - 4) Выдача документов об оплате гостю
 - 5) Проверка способа окончательной оплаты услуг гостиницы
 - 6) Проверка корреспонденции для гостя
 - 7) Получение информации о еще неначисленных суммах за приобретенные услуги в гостинице
 - 8) Реакция на возможные несогласия гостя с начисленными суммами
 - 9) Распечатка баланса и предложение на сверку гостю
- Ответ: 6, 1, 7, 9, 8, 5, 3, 4, 2

2. (ПК-3). Определите верно ли следующее утверждение: Разработанные стандарты для персонала службы приема и размещения в отелях позволяют установить четкие правила и критерии, которым персонал должен следовать, чтобы обеспечить высокий уровень сервиса и соответствие ожиданиям гостей. Кроме того, они помогают сотрудникам лучше ориентироваться в своих обязанностях и реагировать на любые ситуации, с которыми они могут столкнуться.

Ответ: верно

3. (ПК-3). Определите правильную последовательность разработки и внедрения чек-листов для контроля выполнения внутрифирменных стандартов работы персонала гостиницы:
1. Обучение сотрудников гостиницы применению чек-листов.
 2. Анализ и оптимизация внедренных чек-листов в гостинице.
 3. Разработка чек-листов для проверки выполнения операционных процедур.
 4. Определение операционных процедур в гостинице, которые в первую очередь нуждаются в стандартизации с помощью чек-листов
 5. Практическое внедрение чек-листов в ежедневной работе гостиницы.
- Ответ: 4, 3, 1, 5, 2

4. (ПК-3). Вставьте пропущенные слова: Качество обслуживания в гостинице — это совокупность _____ и свойств предоставляемых услуг, которые удовлетворяют или превосходят _____ гостей.

Ответ: характеристик, ожидания

5. (ПК-3). Назовите основные правила разработки внутрифирменных (корпоративных) стандартов (возможны несколько вариантов ответов)
- а) не должны противоречить техническим регламентам и обязательным требованиям национальных стандартов РФ
 - б) необходимо обеспечить возможность количественного измерения требований стандарта к объекту стандартизации
 - в) должны содержать организационно-методическое обеспечение, необходимое для их реализации
 - г) должны иметь ссылки на технический регламент
- Ответ: б, в

ПК-2: Способен разрабатывать и внедрять нормативную документацию при формировании и реализации туристского и гостиничного продукта

1. (ПК-2). Определите правильную последовательность этапов разработки внутренних стандартов операционных процедур на гостиничном предприятии:
1. Определение и описание процессов, требующих стандартизации: количество операций; очередность выполнения операций; время на выполнение операций
 2. Определение и описание качественных и количественных требований, предъявляемые к процессу
 3. Формулировка типовых ситуаций взаимодействия с гостями при выполнении данного процесса, в том числе речевые шаблоны, скрипты и т.п.
 4. Формирование рабочей группы по разработке стандартов
 5. Разработка мер по внедрению и контролю выполнения стандартов
 6. Анализ текущей ситуации, сложившихся регламентов, правил и процедур (стандартов), выявление "слабых" мест
 7. Определение процессов, которые необходимо стандартизировать
 8. Определение и описание методов выполнения каждой операции (по возможности представляя с помощью фото, схемы, изображения и т.п.)
- Ответ: 4, 6, 7, 1, 2, 8, 3, 5

2. (ПК-2). Определите, соответствие внутрифирменных (корпоративных) стандартов гостиницы и подразделений (служб) гостиницы:
- а) Стандарт «Предоставление услуги по хранению багажа»
 - б) Стандарт «Комплектация тележки горничной»
 - в) Стандарт «Подача блюд и напитков в ресторане»
 - г) Стандарт « Встреча и рассадка гостей в ресторане»
 - д) Стандарт «Уборка общественных зон в гостинице»
 - е) Стандарт «Продление проживания в номере»
 - ж) Стандарт «Работа с забытыми и найденными вещами»
 - з) Стандарт «Шведский стол»
 - и) Стандарт «Процедура оплаты проживания в номере»
1. Стандарт службы приема и размещения гостиницы

2. Стандарт административно-хозяйственной службы гостиницы

3. Стандарт службы питания в гостинице

Ответ: 1 - а, е, и 2.- б, д, ж 3 - в, г, з

3. (ПК-2). Вставьте пропущенные стандарты: Внутрифирменные (_____) стандарты, включающие в себя общие стандарты, подразделяются на _____ стандарты и стандарты _____ процедур.

Ответ: корпоративные, поведенческие, операционных

4. (ПК-2). Верно ли утверждение, что внутрифирменный (корпоративный) стандарт гостиницы – это внутренний документ, содержащий обязательные требования и утверждаемый директором гостиницы?

Ответ: верно

5. (ПК-2). К профессиональным стандартам в сфере гостиничной деятельности относятся:

- а) профессиональный стандарт «Горничная»
- б) профессиональный стандарт «Консьерж»
- в) профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»
- г) профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей»
- д) профессиональный стандарт «Работник службы безопасности гостиницы»

Ответ: а, в, г

Примерные тесты для входного контроля

1. К отличительным особенностям гостиничных услуг относятся :

- а) неотделимость от производителя
- б) постоянство качества
- в) сохраняемость
- г) совпадение процесса производства и потребления

2. Проверка соответствия объекта установленным требованиям – это:

- а) качество;
- б) сервис;
- в) контроль;
- г) технические процессы

3. Продолжите определение: качество услуги – это...

- а) совокупность внутренних характеристик услуги
- б) объективные характеристики услуги
- в) субъективное восприятие услуги
- г) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

4. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение

- а) нет
- б) да
- в) зависит от вкуса потребителя
- г) зависит от вида услуги

5. Тождественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- а) нет
- б) да
- в) да, при условии удовлетворения санитарных требований
- г) да, при условии качественного обслуживания

6. Дайте определение потребительским свойствам услуги

- а) такого понятия нет
- б) это ценность услуги
- в) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности человека
- г) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности гостиницы

7. Дайте определение требованию к качеству услуги

- а) такого понятия нет
- б) это ценность услуги
- в) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя
- г) все определения верные

8. Дайте понятие показателю качества услуги

- а) показатель качества услуги количественно характеризует возможность услуги удовлетворить те или иные потребности

- б) это оценка со стороны потребителя
- в) это качественная характеристика
- г) все определения верные

9. Относится ли к показателям качества услуги профессиональная подготовка персонала?

- а) да
- б) нет
- в) да, в зависимости от должности персонала
- г) да, в зависимости от категории гостиницы

10. Выберите показатели качества гостиничных услуг

- а) показатели назначения
- б) показатели безопасности и надежности
- в) показатели профессионального уровня персонала
- г) все ответы верные

11. Какие документы содержат обязательные требования к качеству товаров?

- а) стандарты
- б) технические условия
- в) технические регламенты
- г) сертификаты

12. Какую роль выполняют стандарты в условиях технического регулирования?

- а) нормативные документы, обязательные для выполнения
- б) инструменты в обеспечении требований технических регламентов, что позволяет разгрузить технические регламенты от излишней детализации
- в) нормативные документы, содержащие требования для сертификации
- г) все ответы верные

13. Понятие «качество» включает элементы:

- а) объект, субъект, условия эксплуатации;
- б) свойства, потребности, объект;
- в) объект, потребности, характеристики;
- г) потребности, субъект, свойства.

14. Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:

- а) группой клиентов;
- б) контролером-экспертом;
- в) индивидуальным клиентом;
- г) группой экспертов.

15. Определите, что не соответствует категориям качества гостиничного продукта:

- а) безопасность;
- б) соответствие тенденциям моды;
- в) приятный интерьер;
- г) компетентность, знания и способности персонала.

16. Определите, что не соответствует категориям качества гостиничного продукта:

- а) внешний вид персонала;
- б) понимание индивидуальных запросов потребителя;
- в) приятный интерьер;
- г) отсутствие недостатков.

Примерные тесты для проведения текущего контроля:

1. Продолжите определение: стандартизация – это...

- а) деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации
- б) деятельность по применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации
- в) деятельность по сертификации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации
- г) деятельность по лицензированию и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации

2. Верно ли утверждение, что внутрифирменный (корпоративный) стандарт гостиницы – это внутренний документ, содержащий обязательные требования и утверждаемый директором гостиницы?

- а) да
б) нет
в) зависит от размеров предприятия
г) зависит от вида гостиницы
3. Назовите, факторы, обуславливающие популярность внутрифирменных стандартов в гостиничном бизнесе (возможны несколько вариантов ответов)
а) большая роль операционного менеджмента и зависимость от работы линейного персонала, текучесть кадров
б) сетевая форма ведения бизнеса
в) круглосуточный режим работы гостиничных предприятий
г) высокая роль стратегического менеджмента
4. Назовите основные правила разработки внутрифирменных (корпоративных) стандартов (возможны несколько вариантов ответов)
а) не должны противоречить техническим регламентам и обязательным требованиям национальных стандартов РФ
б) необходимо обеспечить возможность количественного измерения требований стандарта к объекту стандартизации
в) должны содержать организационно-методическое обеспечение, необходимое для их реализации
г) должны иметь ссылки на технический регламент
5. Какой подход признан наиболее эффективным при разработке внутрифирменных (корпоративных) стандартов в гостиничных предприятиях?
а) ситуационный
б) программный
в) процессный
г) модульный
6. Обязательные к исполнению технологические предписания по всем операциям на объекте включают в себя - ...
а) стандартные технологии обслуживания
б) индивидуальные технологии
в) массовые технологии
г) гибкие технологии
7. Может ли стандарт обслуживания содержать шаблон вопросов-ответов для сотрудников?
а) да
б) нет
в) зависит от категории гостиницы
г) зависит от возраста сотрудников
8. Дайте понятие чек-листу
а) это внутренний документ, содержащий обязательные требования и показатели качества
б) это документ, предназначенный для контроля качества выполнения определенных процедур, содержащий показатели качества и критерии их оценки
в) документ, утверждаемый Роспотребнадзором
г) документ, содержащий критерии для присвоения гостинице звездочной категории
9. Назовите основные причины неэффективной работы стандартов обслуживания в гостиничных предприятиях (возможны несколько вариантов ответов)
а) недоступность
б) невосприятие
в) нерегулярное повторение
г) необъективность оценки
10. Могут ли стандарты обслуживания содержать время на выполнение отдельных операций?
а) да, если это стандарт коммуникаций
б) да, если это необходимо
в) нет, это запрещено
г) нет, это неправильно
11. Персонал контактных гостиничных служб должен соответствовать требованию, к ним предъявляемому:
а) ограничение роста
б) опыт работы
в) физическая подготовка
г) знание психологии
12. В соответствии с операционными стандартами качества оказания услуг уборка гостевых санузлов установлена:
а) круглосуточно с периодичностью в 2 часа
б) круглосуточно с периодичностью в 3 часа
в) круглосуточно с периодичностью в 4 часа

г) круглосуточно с периодичностью в 4 часа

13. В соответствии с утвержденными операционными стандартами качества оказания услуг основной вид уборки номера представляет собой:

- а) ежедневную текущую уборку со сменой белья или без такового
- б) уборку номера после выезда, ежедневную текущую уборку со сменой белья или без такового, генеральную уборку
- в) уборку номера после выезда, ежедневную текущую уборку со сменой белья или без такового

14. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг

- а) невещественность
- б) нетероженность
- в) неотделимость от процесса потребления
- г) несохраняемость
- д) непревращаемость в собственность

15. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством гостиницы возникает, когда имеет место:

- а) плохое понимание персоналом выполняемых функций
- б) отсутствие обратной связи между клиентами и гостиничным предприятием
- в) низкая эффективность проведенных маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг
- г) ощущения невыполнимости запрашиваемой услуги

16. Стандарты операционных процессов (СОП) описывают:

- а) непосредственно рабочие процедуры, при выполнении которых обеспечивается требуемое качество обслуживания, требования к сотрудникам и выполняемым ими производственно-технологическим процессам
- б) взаимодействие подразделений и сотрудников компании друг с другом, где каждый является внутренним клиентом
- в) процедуры обслуживания, которые связаны выполнением нормативных, законодательных требований при регистрации гостя, взаиморасчетов, оформлении бронирования, выполнения санитарно-гигиенических норм и т.д.
- г) зоны ответственности и последовательности взаимодействия подразделений и сотрудников компании, для каждой категории персонала и каждого участка работ

Критерии оценки текущего контроля:

«отлично», повышенный уровень

Правильные ответы даны на 85-100% вопросов

«хорошо», пороговый уровень

Правильные ответы даны на 66-84% вопросов

«удовлетворительно», пороговый уровень

Правильные ответы даны на 50-65% вопросов

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

Примерные практические задания

Комплексное задание 1. Разработайте стандарты гостиничного сервиса, работая в малых группах. Варианты заданий для малых групп:

- 1.1. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Правила телефонных коммуникаций».
- 1.2. Разработайте корпоративный стандарт внешнего вида сотрудника гостиницы.
- 1.3. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Поведение в конфликтной ситуации».
- 1.4. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Работа с жалобами гостей».
- 1.5. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы администратора».
- 1.6. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы горничных номерного фонда».
- 1.7. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы сотрудника службы бронирования».
- 1.8. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология приема и обслуживания иностранных граждан».
- 1.9. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология приема и обслуживания VIP-гостей».
- 1.10. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы горничных номерного фонда».
- 1.11. Разработайте стандарт по уборке (текущей, выездной, генеральной) любого гостиничного номера (стандарт, бизнес, сюит).

Комплексное задание 2. Разработайте чек-лист контроля выполнения стандартов гостиничного сервиса, работая в малых группах. Варианты заданий для малых групп:

- 2.1 Чек-лист контроля качества уборки номеров в гостинице.
- 2.2 Чек-лист контроля качества работы администратора в гостинице.
- 2.3 Чек-лист контроля качества работы бармена в ресторане гостиницы.
- 2.4 Чек-лист контроля качества работы консьержа в гостинице.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы.

По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо», пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для подготовки докладов

1. Роль стандартов в обеспечении качества гостиничных услуг
2. Обзор корпоративных стандартов ведущих гостиничных предприятий
3. Стандарты безопасности службы приема и размещения
4. Стандарты безопасности административно-хозяйственной службы гостиницы
5. Нормативно-правовое и документационное обеспечение разработки и внедрения стандартов в гостиничном бизнесе.
6. Уровни стандартизации бизнес-процессов в гостинице.
7. Методы, инструменты и ресурсы, обеспечивающие разработку, ввод в действие, контроль исполнения, поддержание в актуальном состоянии, совершенствование, оценку эффекта для бизнеса и своевременную отмену стандартов гостиницы.
8. Видимые гостю бизнес-процессы в гостинице и их особенности.
9. Невидимые гостю бизнес-процессы в гостинице
10. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и размещения.
11. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы.
12. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы питания.

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично», повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо», пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведен поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован
Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Принципы разработки стандартов в гостиничном бизнесе.
2. Виды стандартов гостиницы.
3. Стандарты оказания гостиничных услуг.
4. Качество услуг как фактор разработки стандартов организации.
5. Характеристика качества услуг.
6. Модели уровней качества обслуживания.
7. Роль стандартов в обеспечении качества.
8. Методы и способы оценки качества гостиничных услуг.
9. Разработка чек-листов для оценки и контроля выполнения стандартов в гостиничном бизнесе.
10. Особенности разработки стандартов для различных сегментов.
11. Применение метода диаграммного проектирования в разработке стандартов в гостиничном бизнесе.
12. Применение «методы точек соприкосновения» / «моментов истины» при разработке стандартов в гостиничном бизнесе.
13. Применения «метода потребительского сценария» при разработке стандартов в гостиничном бизнесе.
14. Применение «метода реинжиниринга» при разработке стандартов
15. Применение метода «фотография рабочего дня» при разработке стандартов в гостиничном бизнесе.
16. «Применение метода нормирования при разработке стандартов в гостиничном бизнесе.
17. Внедрение стандартов в гостинице.
18. Стандарты гостеприимства для всех служб гостиницы.
19. Общие стандарты для всех служб гостиниц и иных средств размещения.
20. Стандарт содержания деятельности и политики предприятия.
21. Стандарты этикета для всех служб гостиницы.
22. Стандарты лояльности и специальных программ.
23. Стандарт внешнего вида сотрудников для всех служб гостиницы.
24. Содержание отдельных стандартов обслуживания для всех служб гостиниц и иных средств размещения.
25. Структура и содержание стандартов разных видов в области приема и размещения.
26. Технологии работы службы стандартных операционных процедур службы приема и размещения в соответствии с бизнес-процессами
27. Основные стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы гостиницы.
28. Структура и содержание стандартов в области административно-хозяйственной службы гостиницы.
29. Технология операционных процедур административно-хозяйственной службы гостиницы.
30. Разработка чек-листов качества обслуживания для административно-хозяйственной службы: чек-лист проверки качества готовности номера к заселению гостя, чек лист проверки качества уборки гостевых зон.
31. Основные стандартные операционные процедуры службы питания.
32. Структура и содержание стандартов разных видов в области услуг общественного питания.
33. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
34. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».
35. ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
36. ГОСТ Р 54609-2011 «Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания».
37. Технология работы службы стандартных операционных процедур службы питания в соответствии с бизнес-процессами.
38. Чек-лист проверки качества обслуживания в ресторане гостиницы.
39. Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами.
40. Технология стандартных операционных процедур взаимодействия между службами в соответствии с бизнес-процессами гостиницы.
41. Стандарты взаимодействия между службами гостиницы: функции и значение, содержание.
42. Ответственность и контроль за исполнением стандарта взаимодействия между службами гостиницы.
43. Взаимодействие между службами во время проживания гостя.
44. Взаимодействие между службами при проведении, конференций, банкетов и других мероприятий.

Критерий оценки:

«зачтено», повышенный уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены.

«зачтено», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«незачтено», уровень не сформирован
Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками.
Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Уокер Джон, Егорова В.Н.	Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/81605.html
Л1.2	Медлик С., Инграм Х., Павлов А. В.	Гостиничный бизнес: учебник для вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023	https://www.iprbookshop.ru/142663.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Ляпина И.Ю., Лапина А.Ю.	Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник	Москва: Академия, 2008	
Л2.2	Дмитриев А.В., Иванова-Швец Л.Н.	Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	http://www.iprbookshop.ru/10903.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	Яндекс.Браузер
6.3.1.5	LibreOffice
6.3.1.6	NVDA
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Гарант
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.4	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.5	Межвузовская электронная библиотека

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	ситуационное задание	
	лекция-визуализация	
	дискуссия	
	работа в малых группах	
	лекция-беседа	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки

317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---	---

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по экзаменационным вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка конспектов по отдельным вопросам курса, рекомендованным для самостоятельного изучения. Конспекты выполняются в соответствии с методическими рекомендациями по их выполнению, которые изложены в настоящих методических указаниях;
- подготовка докладов по темам, указанным в плане самостоятельной работы и в плане практических занятий в рабочей программе дисциплины;
- подготовка к контрольным (проверочным) работам, которые проводятся в разных формах;
- выполнение различных практических работ (практических заданий, ситуационных задач, практических задач).

Методические указания по подготовке доклада

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

Основные этапы работы над докладом

1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.
2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).
3. Обработка и систематизация информации.
4. Разработка плана доклада.
5. Написание доклада.
6. Публичное выступление с результатами исследования.

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.