

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Утверждаю

Заместитель директора по УМ и ВР


_____ О.Е. Тимошенко
(подпись) (Ф.И.О.)

«31» августа 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:

ОП.11 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ


_____ О.Н. Ефимов
(подпись) (Ф.И.О.)
«30» августа 2021 г.

Рассмотрено:

Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла

Протокол № 1

от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии



(подпись)

Э.В. Чупина

(Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от «09» декабря 2016 г. № 1552

Паспорт комплекта фонда оценочных средств по учебной дисциплине

ОП.11 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Наименование раздела, темы	Коды контролируемых компетенций	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование контрольно-оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования Тема 2. Национальная Система стандартизации Тема 3. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	ОК 1,2,10	знать: - нормативные и правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг.	Тест	Перечень вопросов для подготовки к диф. зачету
Тема 4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	ОК 1,2,10 ПК 1.3, 2.3, 3.3, 4.3	знать: - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; уметь: - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Тест	
Тема 7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания	ОК 1,2,10 ПК 1.3, 2.3, 3.3, 4.3	знать: - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;	Тест	

<p>тиницы Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; <p>иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - разработке операционных процедур и стандартов службы питания; - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 		
--	---	--	--