

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)**

**Северодонецкий технологический институт
Кафедра экономики и управления**

УТВЕРЖДАЮ:
Врио. директора СТИ (филиал)
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»
Ю.В. Бородач
(подпись)
« 26 » 09 2024 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения»

**По направлению подготовки 43.03.03.01 Гостиничное дело
Бакалаврская программа: «Гостиничная деятельность»**

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» по направлению подготовки 43.03.03.01 Гостиничное дело, бакалаврская программа «Гостиничная деятельность» – ____ с.

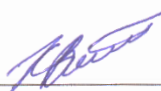
Рабочая программа учебной дисциплины «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03.01 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 954 22 февраля 2018 г. № 124 (с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 27 февраля 2024 г.)

СОСТАВИТЕЛЬ:

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры Экономики и управления «_02_» ____09__ 2024 г., протокол № _1_.

Врио заведующего кафедрой  Ю. В. Бородач
Переутверждена: «__» ____20__ г., протокол № ____.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» «_16_» ____09____2024 г., протокол № ____1____.

Председатель учебно-методической комиссии
СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  Ю.В. Бородач

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирования компетентностной базы знаний и навыков, необходимых для организации системы обеспечения безопасности гостей и их имущества на территории гостиничного комплекса, а также приобретение и практическое применение теоретических знаний в сфере управления качеством услуг в индустрии гостеприимства

Программа составлена с учетом принципов единства общекультурных и профессиональных ценностей, личностно ориентированного образования.

Задачами данной дисциплины является получение студентами:

изучение терминологии менеджмента качества;

освоение прикладных методов анализа качества гостиничных услуг;

развитие навыков самостоятельной работы по изучению нормативных документов, устанавливающих требования к гостиничным услугам и системам менеджмента качества в гостиничных предприятиях;

формирование системы знаний о теоретических и законодательных основах обеспечения безопасности на территории гостиничного комплекса;

формирование системы знаний специфических особенностей оценки соответствия;

условий обеспечения безопасности законодательно установленным правилам и нормативам;

формирование системы знаний должностных полномочий и практических аспектов деятельности специалистов службы безопасности и других структур, работа которых оказывает воздействие на безопасность;

формирование умений и навыков оценки эффективности принимаемых мер в области совершенствования системы охраны безопасности гостей на территории предприятий гостиничного бизнеса;

формирование навыков оценки систем безопасности и их поддержания в рабочем состоянии.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана. Необходимыми условиями для освоения дисциплины Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения являются: знание основных понятий и определений, используемых в сфере безопасности индустрии гостеприимства, основные виды опасностей и рисков, возникающих в гостиничной деятельности; способы обеспечения безопасности во время проживания гостей; правила организации процесса обслуживания потребителей туристических услуг

Содержание дисциплины «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» основывается на базе дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Культура индустрии гостеприимства».

Знания и навыки, получаемые студентом в результате освоения дисциплины «Обеспечения качества и безопасности в средствах размещения» необходимы для освоения курсов: «Управление гостиничной деятельностью», «Технология гостиничной деятельности» «Материально-техническая база гостиниц» «Информационные системы и технологии в управленческой деятельности» и др.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	знать: принципы и методы оценки качества оказания в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; стандарты качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечить высокое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания владеть: навыками оценки качества предоставляемых услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; навыками обеспечения, согласно отечественным и международным стандартам, качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг	знать: подходы соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности уметь: Обеспечить соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности владеть: навыками соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов	ПК-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов организаций) сферы гостеприимства и общественного питания	знать: формы и методы контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания уметь:

		определять и применять формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства владеть: навыками контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	36	10
Лекции	18	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	18	6
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	108	134
Форма аттестации	зачет с оценкой	зачет с оценкой

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Понятие качества. Качество как социально-экономическая категория. Аспекты качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления.

Тема 2. Управление качеством услуг в гостиничном предприятии. Характеристика и особенности гостиничных услуг. Качество услуги как объект управления. Оценка качества гостиничного обслуживания. Стандартизация услуг.

Тема 3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий. Проблемы безопасности предпринимательства Российской Федерации. Факторы, усиливающие активизацию угроз безопасности предпринимательства. Межгосударственный уровень безопасности в сфере гостиничного бизнеса и роль ВТО. Менеджмент безопасности на государственном уровне в Российской Федерации.

Тема 4. Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности. Основные понятия и определения систем безопасности. Внешние и внутренние угрозы безопасности.

Тема 5. Основы организации системы безопасности. Цели, задачи и структура системы безопасности гостиничного предприятия. Техническая база системы безопасности гостиничного предприятия. Система пожарной безопасности. Система пожаротушения. Система вентиляции и дымоудаления. Система разблокировки выходов. Система тревожно вызывной сигнализации. Система

оперативной связи. Система управления экстренной эвакуацией из гостиницы гостей, специалистов и персонала в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Тема 6. Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации Воздушные технические каналы утечки информации. Вибрационные технические каналы утечки информации. Электроакустические каналы утечки информации. Оптико-электронный технический канал утечки информации.

Тема 7. Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности. Кадровые аспекты подбора сотрудников безопасности гостиничного предприятия.

Тема 8. Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц. Объекты обеспечения финансово-экономической безопасности гостиницы. Угрозы для финансово-экономической безопасности гостиницы. Основные меры и средства обеспечения финансово-экономической безопасности отеля от угроз

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	2	2
2.	Управление качеством услуг в гостиничном предприятии.	2	
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий.	2	
4.	Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.	2	
5.	Основы организации системы безопасности.	4	2
6.	Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации	2	
7.	Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.	2	
8.	Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц	2	
Итого:		18	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	2	2
2.	Управление качеством услуг в гостиничном предприятии.	2	
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий.	2	
4.	Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.	2	
5.	Основы организации системы безопасности.	4	2
6.	Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации	2	
7.	Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.	2	2
8.	Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц	2	

Итого:	18	6
---------------	-----------	----------

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	12	16
2.	Управление качеством услуг в гостиничном предприятии.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	12	16
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	16
4.	Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	16
5.	Основы организации системы безопасности.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	18
6.	Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	18
7.	Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	16
8.	Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	18
Итого:			108	134

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

2. Управление качеством [Электронный ресурс] / Кузнецова Н.В. - М. : ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507319.html>

3. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] / Гулиев Н.А. - М. : ФЛИНТА, 2017. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501119.html>

4. Зорин И.В., Энциклопедия туризма: Справочник / И.В.Зорин, В.А. Квартальной. - М. : Финансы и статистика, 2004. - 368 с. - ISBN 5-279-02264-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279022640.html>

5. Сенин В.С., Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2007. - 144 с. - ISBN 5-279-02880-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279028800.html>

б) дополнительная литература

1. Федеральный закон от 27.12.2002 г. №184 –ФЗ «О техническом регулировании» (с изм. от 28.11.2018 г.).

2. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. от 18.07.2019 г.).

3. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристические услуги. Общие требования».

4. ГОСТ 1.3.- 2002 «Межгосударственная система стандартизации. Правила методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов» (с изм. от. 12.09.2018 г.).

5. ГОСТ Р 1.4. «Стандартизация в РФ. Стандарты организаций. Общие положения»(с изм. от 10.10.2018 г.).

6. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. /Л.В. Баумгартен. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 350 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

7. Баумгартен Л.В., Стандартизация и сертификация в туризме / Баумгартен Л.В. - М. : Дашков и К, 2009. - 352 с. - ISBN 978-5-394-00296-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394002960.html>

в) интернет-ресурсы

1.Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) www.russiatourism.ru

2.Национальная академия туризма www.nat-moo.ru

3.Российский союз туриндустрии www.rustourunion.ru

4.Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии www.ratanews.ru

5.Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» www.tpnews.ru

6.Журнал «Гостиница и ресторан: управление и бизнес» www.prohotel.ru

7. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) www.gost.ru

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций
на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Пороговый	знать: принципы и методы оценки качества оказания в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; стандарты качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Основной		Базовый	уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечить высокое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Заключительный		Высокий	владеть: навыками оценки качества предоставляемых услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; навыками обеспечения, согласно отечественным и международным стандартам, качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Начальный	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Пороговый	знать: подходы соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Основной		Базовый	уметь: оценивать качество оказания услуг в обеспечить соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Заключительный		Высокий	владеть: навыками соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Начальный	ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов	Пороговый	знать: формы и методы контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Основной		Базовый	уметь: определять и применять формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства
Заключительный		Высокий	владеть: навыками контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Тема 1. <i>Качество как социально-экономическая категория и объект управления.</i> Тема 2. <i>Управление качеством услуг в гостиничном предприятии</i>	4
			ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	Тема 1. <i>Качество как социально-экономическая категория и объект управления.</i> Тема 2. <i>Управление качеством услуг в гостиничном предприятии</i>	
2	ОПК-7.	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг	Тема 3. <i>Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование</i>	4

		сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		<i>гостиничных предприятий</i> Тема 4. <i>Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.</i> Тема 5. <i>Основы организации системы безопасности.</i> Тема 6. <i>Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации</i> Тема 7. <i>Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.</i> Тема 8. <i>Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц</i>	
3	ПК-4.	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов	ПК-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов организаций) сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. <i>Качество как социально-экономическая категория и объект управления.</i> Тема 2. <i>Управление качеством услуг в гостиничном предприятии</i> Тема 3. <i>Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий</i> Тема 4.	4

				<i>Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.</i> Тема 5. <i>Основы организации системы безопасности.</i> Тема 6. <i>Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации</i> Тема 7. <i>Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.</i> Тема 8. <i>Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц</i>	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения;	знать: принципы и методы оценки качества оказания в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; владеть: навыками оценки качества предоставляемых услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	Тема 1. <i>Качество как социально-экономическая категория и объект управления.</i> Тема 2. <i>Управление качеством услуг в гостиничном предприятии.</i>	Контрольное задание, тестовые задания, практическое (прикладное задание)
		ОПК-3.2. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	знать: стандарты качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания уметь: обеспечить высокое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания владеть: навыками обеспечения, согласно отечественным и международным стандартам, качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	Тема 1. <i>Качество как социально-экономическая категория и объект управления.</i> Тема 2. <i>Управление качеством услуг в гостиничном предприятии.</i>	Контрольное задание, тестовые задания, практическое (прикладное задание)

2	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг	знать: подходы соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности уметь: обеспечить соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности владеть: навыками соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Тема 3. <i>Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий</i> Тема 4. <i>Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.</i> Тема 5. <i>Основы организации системы безопасности.</i> Тема 6. <i>Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации</i> Тема 7. <i>Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.</i> Тема 8. <i>Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц</i>	Контрольное задание, тестовые задания, практическое (прикладное задание)
---	---	--	--	--	---

3	ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов	ПК-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов организаций) сферы гостеприимства и общественного питания	знать: формы и методы контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания уметь: определять и применять формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства владеть: навыками контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. <i>Качество как социально-экономическая категория и объект управления.</i> Тема 2. <i>Управление качеством услуг в гостиничном предприятии</i> Тема 3. <i>Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий</i> Тема 4. <i>Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.</i> Тема 5. <i>Основы организации системы безопасности.</i> Тема 6. <i>Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации</i> Тема 7. <i>Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.</i> Тема 8. <i>Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц.</i>	Контрольное задание, тестовые задания, практическое (прикладное задание)
---	--	--	---	---	--

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Основные функции управления безопасностью

а). равномерное распределение обязанностей среди сотрудников службы безопасности;

б) организация, регулирование, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;

в). планирование, контроль выполнения решений совета безопасности;

г). выполнение плановых мероприятий, контроль выполнения пропускного режима;

д). целесообразность принимаемых решений, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;

е). прогнозирование, планирование, организация, регулирование, мотивация и контроль;

2. Методы управления службой безопасности

а). экономический, организационно - распорядительный, социально - психологический;

б). научный, непрерывный, законодательный, социально - распределительный;

в). перспективный, плановый, стратегический, нормативно - правовой;

г). социально - распределительный, организационно - распорядительный, правовой;

д). экономический, организационно - распорядительный, гуманитарный;

е). экономический, организационно - распорядительный, репрессивный;

3. Пропускные документы их классификация.

а). удостоверения (для персонала), пропуска (для посетителей), карты гостя;

б). пропуска постоянные, пропуска долговременные, пропуска кратковременные, карты гостя;

в). пропуска с фотокарточкой, пропуска без фотокарточки, карты гостя;

г). VIP- карта, магнитные карты, удостоверения;

д). карты гостя, постоянные и временные пропуска;

е). удостоверения (для персонала), VIP- карта, удостоверения;

4. Конфиденциальная информация это

а). информация, разглашение которой влечет за собой административное наказание;

б). документированная информация, разглашение которой влечет за собой материальную ответственность;

в). информация доступная определенному кругу лиц, разглашение которой влечет за собой уголовное наказание;

г). ограниченная информация, перечень которой утвержден Указом Президента РФ;

д). документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации;

е). информация доступная определенному кругу лиц, разглашение которой влечет за собой административное наказание;

5. Основные преимущества систем видеонаблюдения перед другими средствами безопасности:

а) автоматическое обнаружение и видео контролирование событий

б) мгновенное обнаружение несанкционированного проникновения на охраняемую территорию

- в) исключение ложных срабатываний за счет интеллектуальной обработки поступающих информационных потоков
 - г) наглядное отображение всей обрабатываемой информации, возможность тесной интеграции с другими подсистемами безопасности
 - д) неограниченный радиус действия
 - е) простая установка и настройка
 - ж) о возникновении чрезвычайной ситуации оповещает сирена
6. Основными критериями систем видеонаблюдения при их разработке являются
- а) надежность, информативность, достоверность и своевременность
 - б) осуществление полного контроля за целостностью канала без применения дополнительных технических средств
 - в) не так сильно реагирует на возникновение электромагнитных помех
7. Основным критерий для оператора системы и работников службы безопасности объекта на котором установлена система видеонаблюдения
- а) достоверность
 - б) объективность
 - в) фактурность
 - г) целенаправленность
8.обеспечивает прямой доступ авторизованных лиц к видеоархивам, показ предыстории событий
- а) своевременность
 - б) быстроедействие
 - в) пунктуальность
 - г) педантичность
9. Системы телевизионного наблюдения включают следующие функциональные части:
- а) черно-белые или цветные телекамеры
 - б) черно-белые или цветные мониторы
 - в) пульта управления
 - г) коммутаторы
 - д) переходники
 - е) переноски
 - ж) сетевые фильтры
10. Выбор состава системы телевизионного наблюдения необходимо производить с учетом следующих факторов:
- а) сила и скорость ветра
 - б) финансовые возможности
 - в) целевое назначение
 - г) скорость реакции системы
 - д) простота управления и возможность работы в ведомом режиме
 - е) надежность
 - ж) гибкость

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Типовые контрольные задания

(базовый уровень)

1. Провести сравнительный анализ нормативно-правовых актов, регламентирующих обеспечение качества и безопасности в средствах размещения (в виде таблицы).
2. Выделить особенности обеспечения инженерной безопасности в кемпингах, мотелях, ботелях (в виде таблицы).
3. Предложить рекомендации по проведению работ по оснащению гостиницы комплексом безопасности.
4. Составьте анкету, цель которой – выявить качество обслуживания в гостинице. (минимум 10 вопросов)

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольное задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Работа представлена на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Работа представлена на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Работа представлена на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Работа представлена на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

Практическое задание 1.

В современных условиях перед предприятиями особо остро встает задача сохранения как материальных ценностей, так и информации, в том числе и сведений, составляющих коммерческую или государственную тайну. Беззастенчивая кража предприятиями и организациями интеллектуальной собственности друг друга стала почти массовым процессом. К этому следует добавить целенаправленные действия

по сманиванию или подкупу рабочих и служащих предприятий конкурента с целью завладения секретами их коммерческой и производственной деятельности.

Для защиты коммерческих секретов предприятия создают собственные службы безопасности, важной предпосылкой создания которых является разработка их структуры, состава, положений о подразделениях и должностных инструкций для руководящего состава и сотрудников.

Служба безопасности является одной из важнейших структурных единиц в любой организации. К ее основным функциям относятся:

- Организация личной безопасности всех сотрудников компании;
- Контроль сохранности коммерческой тайны;
- Проверка персонала при приеме на работу;
- Проверка деловых партнеров и контрагентов;
- Предотвращение несанкционированного доступа на промышленные объекты.

В зависимости от особенностей производственного процесса и численности персонала организации служба безопасности может выполнять также некоторые другие задачи.

Структура службы безопасности

В составе отдела безопасности присутствуют следующие подразделения:

Отдел режима и охраны. Данная структура является самостоятельной единицей и подчиняется начальнику охранного отдела. Подразделение выполняет задачи по обеспечению личной безопасности сотрудников компании, контроль за соблюдением пропускного режима, урегулирование внештатных ситуаций, организацию наружной и внутренней охраны помещений;

Отдел защиты информации. В функции данного подраздела входит разработка системы электронного документооборота, контроль доступа к конфиденциальной информации и предотвращение ее утечки, обучение персонала правилам использования коммерческой информации;

Инженерно-технический отдел. В задачи инженерно-технической группы входит обеспечение безопасности рабочего процесса при помощи технических средств, выявление каналов возможной утечки информации и оценка их опасности, разработка и проведение мероприятий с целью предотвращения утечки информации путем использования технических средств;

Подразделение внешней защиты. Данная группа осуществляет контроль за деятельностью конкурентов, регулирует взаимодействие с деловыми партнерами и клиентами организации.

Работники службы безопасности должны быть хорошо обученными и квалифицированными профессионалами, так как их первичная обязанность – охрана и обеспечение безопасности гостей и сохранность ценностей гостей и предприятия.

Работники службы безопасности гостиницы занимается следующими проблемами:

- разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия;
- повседневной безопасностью гостевых комнат;
- контролем ключей;
- предотвращением краж, контролем за замками;
- контролем доступа в здание гостиницы;
- системой охранной сигнализации;
- контролем территории;
- наружным освещением;

системой наблюдения с помощью телемониторов;
сейфами и несгораемыми шкафами;
сбором и хранением информации

Методические указания

Структура является неотъемлемой подсистемой организации. Структура организации должна быть такой, чтобы обеспечить реализацию ее стратегии, достижение ее целей и эффективное решение стоящих перед организацией задач.

Организационная структура управления состоит из структуры аппарата управления предприятия и его производственной структуры

Классификация структур управления по наличию и преобладанию связей: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональные и целевые структуры.

По одной из предложенных к рассмотрению точек зрения существующие типы организационных структур управления отличаются друг от друга способом реализации и преобладанием линейных или функциональных взаимосвязей. В соответствии с этим выделяют следующие типы структур: линейные; функциональные; линейно-функциональные; дивизиональные; целевые.

В линейных структурах преобладает линейная форма связей. В функциональных структурах преобладают функциональные связи, которые характеризуются выделением специалистов и подразделений, хорошо знающих конкретные области производства и управления и принимающих в этих областях обоснованные решения

Задание: составить организационную структуру управления в гостинице «Н» и ответить на вопросы.

Сколько уровней управления имеет гостиница.

Как осуществляется система безопасности в данной гостинице. Разработать структурную схему службы безопасности в гостинице «Н».

Практическое задание 2.

Продажа любых услуг, в том числе и гостиничных, отличается от продажи товаров, прежде всего тем, что услуга неотделима от персонала, ее предоставляющего. Поэтому умению общаться с клиентами в гостиничном бизнесе уделяется особое внимание. Весь персонал и в особенности те, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение: персонал учит, как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы, стоять, общаясь с клиентом. Отдельно для каждой категории персонала разрабатываются подробные инструкции (для службы приема, барменов, официантов), в которых поэтапно описана их работа (например, подойти, улыбнуться, поздороваться, предложить напитки и т.д.)

Из общих правил для персонала можно отметить следующие:

сотрудник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна гостю, а не тогда, когда это удобно сотруднику;

ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам;

сотрудник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса, не высказывать своего недовольства, если, например, гость приходит в самом конце рабочего дня сотрудника, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, бестолковыми, пьяными гостями, всячески демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой;

если гость сообщает что-нибудь сотруднику, то он должен продемонстрировать максимальное желание понять клиента, кивать головой, вставлять слова «понятно», «хорошо», а если ему не очень ясно, что хочет клиент, то задавать вопросы типа «если я Вас правильно понял, Вы хотите...»;

нужно уметь полностью и аккуратно информировать гостя и сообщать ему даже неприятные новости, например, что гость должен что-то доплатить;

проблемы гостя нужно решать быстро и безотлагательно. Если сотрудник не может сам решить проблему, он должен направить гостя (а лучше сопроводить его) к менеджеру, который способен решить вопрос. Необходимо обеспечить абсолютную надежность выполнения пожеланий клиента, в особенности таких, как побудка в желаемое время;

сотрудник должен демонстрировать уверенность и компетентность и соответствовать ожиданиям клиента.

Особое внимание уделяется внешнему виду служащих отелей.

Методические указания

Обслуживание гостей по телефону требует определенных правил и этикета. Стандарты упрощают работу сотрудникам, обеспечивая их четкими рекомендациями, позволяют быстрее реагировать на звонки гостей и больше уделять внимание эмоциональной стороне обслуживания (улыбаться, поддерживать доброжелательную интонацию голоса и пр.).

Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в гостиничном бизнесе.

Главное правило — разговаривать нужно четко, вежливо, доброжелательно и не допуская искажения информации. Ниже приведены правила телефонного общения:

Что необходимо делать в телефонном общении:

быть дружелюбным — улыбка «передается» и по телефону;

говорить прямо в трубку, отчетливо и не слишком быстро. Не кричать — громко сказанные слова, проходя через телефон, становятся менее разборчивыми, да и сам голос — менее приятным;

недопустимо раздражаться — это является грубым нарушением этики межличностного и делового общения;

внимательно слушать;

обращаться к собеседнику по имени или называть его звание (профессор и т. п.);

если, в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Что нельзя делать в телефонном общении:

вести посторонние разговоры;

что-то есть, пить, курить, шуршать бумагой, жевать резинку;

перебивать собеседника, если в этом нет острой необходимости;

часто прерывать беседу и делать долгие паузы;

класть трубку на твердую поверхность с шумом;

резко бросать трубку на рычаги, щелкать по трубке, кашлять в телефонную трубку;

заставлять собеседника ждать. Следует предупредить его о том, что придется подождать. Предложить ему перезвонить или сделать это самому сотруднику, условившись о времени;

выяснять номер телефона, если сотрудник попадает не туда. Можно уточнить: «Это номер 257?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку; спросить звонящего: «Кто звонит?» в том случае, если звонят не сотруднику.

В деловом телефонном разговоре допускается уточнять, насколько хорошо клиент слышит сотрудника, можно попросить повторить, гостя свои пожелания, извиниться, если клиента плохо слышно и т. д.

Нормы телефонной коммуникации:

Исходящий звонок (порядок действий может варьироваться):

всегда держать под рукой блокнот и ручку; готовясь к телефонному разговору, составить перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный Звонок с извинениями, что что-то упущено, оставляет неприятное впечатление и допустим только в крайнем случае;

дать телефону позвонить 5-6 раз. Возможно, человек, которому адресован звонок, находится в другом конце кабинета — необходимо дать ему возможность дойти до телефона и услышать голос, а не короткие гудки отбоя;

поздороваться;

назвать свой отель;

назвать себя;

сообщить причину звонка;

всегда интересоваться — в удобное ли время осуществляется звонок, если существует вероятность продолжительного разговора;

если абонент не представился, вежливо спросить: «Позвольте узнать, с кем я разговариваю»;

если нужного человека нет, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить;

в конце разговора поблагодарить за предоставленную информацию или услугу;

при звонке на сотовый номер помнить, что разговор должен быть еще более кратким, чем обычный деловой звонок, поскольку тариф, как правило, высок;

звонок по служебному телефону для личного (домашнего) разговора может быть оправдан только серьезной причиной.

Звонок на автоответчик:

текст необходимо тщательно сформулировать — он должен быть кратким, конкретным и ясным;

после тонового сигнала поздороваться и представиться;

назвать дату и время звонка;

оставить краткое сообщение;

при необходимости сообщить время своего следующего звонка и свой номер телефона.

Входящий звонок:

по телефону может отвечать любой сотрудник, находящийся недалеко;

поднять трубку не позже второго звонка: первое впечатление об отеле складывается уже от того, как долго приходится ждать ответа;

назвать отель, назвать службу, представиться по имени;

поздороваться («Доброе утро/день/вечер»);

держат трубку аккуратно, говорить непосредственно в микрофон;

улыбаться во время телефонного разговора, тогда голос будет звучать более дружелюбно;

говорить четко, не торопясь;

постараться свести к минимуму фоновый шум, не делать лишних движений;

никогда не перебивать звонящего,

внимательно выслушать, прежде чем ответить;

выяснить, какая помощь требуется собеседнику и что можно для него сделать;

на заданный вопрос дать корректный вежливый ответ;

не говорить слишком долго, позволить сказать и другой стороне;

называть собеседника по имени, если это возможно;

выразить сожаление, если желание или просьба собеседника не могут быть выполнены;

избегать специальных терминов, или объяснить их подробно; проверить правильность понимания собеседника, используя технику переформулировки;

когда сотруднику необходимо ответить на другой телефонный звонок или срочно отвлечься, следует извиниться перед собеседником и спросить — может ли он подождать, получить его ответ и действовать сообразно его разрешения;

если звонящий хочет говорить с кем-либо другим, то следует ответить: «Одну минуту, я сейчас передам трубку»; следует избавить клиента от необходимости повторять то, что он уже сказал. Кратко изложить суть вопроса сотруднику, которому переадресован звонок;

заканчивая телефонный разговор:

- поблагодарить собеседника за звонок;

- дать понять, что все обещания, которые были даны, будут выполнены.

Завершение телефонного разговора:

если линию разъединили, перезванивает тот человек, который звонил до разъединения;

завершает телефонный разговор тот, кто первый позвонил. Если разговор был со старшим по возрасту или социальному статусу, то инициатива завершения разговора остается за ним;

беседа по телефону учтиво завершается, если приходит посетитель — следует извиниться и, кратко назвав причину, договориться о звонке: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание. Чем дольше идет беседа по телефону в присутствии гостя, тем скорее он почувствует себя обойденным вниманием;

если необходимо прервать разговор каким-либо приемлемым для данного случая объяснением: «Хорошо, я не хочу больше отнимать у вас время» или «Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что Вы очень заняты, поэтому...»;

существуют стандартные фразы, с помощью которых можно закончить разговор или отделить один вопрос от другого:

«Итак, по этому вопросу мы договорились?»;

«Могу ли я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?»;

разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. В деловом разговоре следует избегать некоторых выражений обычной разговорной речи.

Правила поведения в конфликтных ситуациях:

1. для того, чтобы коллектив мог выполнять стоящие перед ним задачи и являлся командой единомышленников, он должен формироваться и развиваться в обстановке благоприятного психологического климата, что предполагает сочетание взаимного доверия с высокими требованиями членов группы друг к другу. При этом допускается критика, свободное выражение мнения, исключается давление руководства на подчиненных;

2. сотрудники признают деловые отношения, построенные на взаимных правах и обязанностях работников и руководства компании;

3. сотрудники понимают свои и задачи коллектива и поэтому включаются в решение сложных проблем, принимая на себя ответственность за их решение.

Разрешение конфликтов во многом зависит от того, насколько благоприятна психологическая обстановка в коллективе. В благоприятной обстановке быстрее решаются возникающие проблемы и их легче предотвратить. В конфликтной ситуации в обязанности руководителя входит:

1. Выяснение причины конфликта. Руководителю необходимо: определить, какие интересы затронуты в конфликте; установить, что является истинной причиной конфликта, а что — лишь поводом для его возникновения именно в данный момент;

проанализировать предшествующие отношения участников конфликта; выявить объективные истинные противоречия и отделить от них сопутствующие эмоциональные факторы.

2. Анализ конфликта. Руководитель выясняет: вызван ли конфликт практическими действиями, связанными с работой, или направлен на разбор личных отношений?

имеет ли место перенос деловых разногласий на сферу личных отношений (или наоборот)?

какова степень объективности возникшего конфликта?

кто является активной, а кто — пассивной стороной?

каковы цели инициатора конфликта и его участников?

Проанализировав ситуацию, руководитель обязан обозначить способы выхода из конфликта. При необходимости наказать инициаторов сложившейся ситуации, мешающей нормальной работе сотрудников и функционированию службы гостиницы.

В обязанности каждого сотрудника гостиницы входит соблюдение основных правил бесконфликтного общения:

1. проявлять интерес к собеседнику;

2. делать как можно больше благожелательных посылов. Говорить о том, что интересует собеседников, и уметь их слушать;

3. избавляться от стремления к превосходству. Указывать на ошибки других не в грубой форме, не прямо, а косвенно. Учиться помогать своим коллегам;

4. сдерживать агрессию, находя конструктивные способы решения назревших проблем;

5. преодолевать эгоизм. Поступая эгоистично и достигая каких-либо благ за счет других людей. Человек при этом теряет значительно больше — свою добрую репутацию, из-за чего в дальнейшем его потери увеличатся.

Выполните задание.

Заполните таблицу:

Требования к помещениям	Инструкция для персонала	Правила для проживающих	Правила поведения

Практическое задание 3

Решить ситуационное задание

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья - молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей - близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.

Как поступить горничной в этих ситуациях?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Понятие качества. Качество как социально-экономическая категория.
2. Качество как объект управления. Аспекты качества. Значение повышения качества.
3. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
4. Качество услуги как объект управления.
5. Оценка качества гостиничного обслуживания.
6. Стандартизация услуг гостиничного предприятия.
7. Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий.
8. Проблемы безопасности предпринимательства Российской Федерации.

9. Факторы, усиливающие активизацию угроз безопасности предпринимательства.
10. Межгосударственный уровень безопасности в сфере гостиничного бизнеса и роль ВТО.
11. Менеджмент безопасности на государственном уровне в Российской Федерации.
12. Основные понятия и определения систем безопасности.
13. Внешние и внутренние угрозы безопасности.
14. Цели, задачи и структура системы безопасности гостиничного предприятия.
15. Техническая база системы безопасности гостиничного предприятия.
16. Система пожарной безопасности.
17. Система пожаротушения.
18. Система вентиляции и дымоудаления.
19. Система разблокировки выходов.
20. Система тревожно вызывной сигнализации.
21. Система оперативной связи.
22. Система управления экстренной эвакуацией из гостиницы гостей, специалистов и персонала в случае возникновения чрезвычайной ситуации.
23. Воздушные технические каналы утечки информации.
24. Вибрационные технические каналы утечки информации.
25. Электроакустические каналы утечки информации.
26. Оптико-электронный технический канал утечки информации.
27. Кадровые аспекты подбора сотрудников безопасности гостиничного предприятия.
28. Объекты обеспечения финансово-экономической безопасности гостиницы.
29. Угрозы для финансово-экономической безопасности гостиницы.
30. Основные меры и средства обеспечения финансово-экономической безопасности отеля от угроз

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (экзамен)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает

	принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)
-------	-----------------------------	--	--

		одобренны изменения и дополнения	