

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

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа


(подпись) Мозуль Л.Н.
«31» августа 2020 года
(Ф.И.О.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

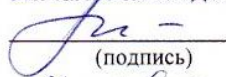
ОП.11 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело

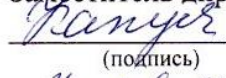
Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД


(подпись) Г.М. Шульц
«31» августа 2020 г. (Ф.И.О.)

Заместитель директора по УМ и ВР


(подпись) А.П. Капустина
«31» августа 2020 г. (Ф.И.О.)

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ

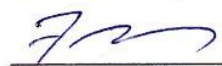

(подпись) Е.А. Данилова
«31» августа 2020 г. (Ф.И.О.)

Рассмотрена:

Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла

Протокол № 1
от «30» августа 2020 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

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Область применения рабочей программы... ..	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы	4
1.3 Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.....	4
1.4 Перечень формируемых компетенций	5
1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины.	5
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	10
3.2 Информационное обеспечение обучения.....	10
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	13

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к вариативной части общепрофессиональных дисциплин.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является:

- освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства
- Подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управление гостиничными предприятиями.

В ходе достижения цели решаются следующие **задачи**:

- изучение терминологии и содержания современной теории менеджмента качества;
- изучение специфики управления качеством на предприятиях сферы услуг;
- освоение прикладных методов анализа качества гостиничных услуг;
- изучение вопросов разработки и внедрения систем менеджмента качества в гостиничных предприятиях;
- изучение задач и форм участия каждого члена трудового коллектива в работе по совершенствованию качества;
- изучение отечественного и зарубежного опыта регулирования и совершенствования качества услуг на основе методов стандартизации и сертификации;
- развитие навыков самостоятельной работы по изучению содержания российских и международных нормативных документов, устанавливающих требования к гостиничным услугам и системам менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

- нормативные и правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- 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;

уметь:

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- **иметь практический опыт в:**
 - 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.

1.4 Перечень формируемых компетенций

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 62 часа,

в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 60 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 2 часа.

2 СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60
В том числе:	
лекции	30
практические занятия	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
<i>Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта, 6 семестр</i>	

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования	Содержание учебного материала	4	1,2,3
	Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.		
	Практическое занятие 1. Изучение правовой основы стандартизации. Работа с ФЗ РФ «О техническом регулировании».	2	
Тема 2. Национальная Система стандартизации	Содержание учебного материала	4	1,2,3
	Этапы развития системы. Органы и службы стандартизации Российской Федерации. Характеристика национальных стандартов: виды, порядок разработки, применение. Характеристика стандартов организаций: объекты, требования к стандартам, разработка, применение. Информация о документах по стандартизации: характеристика федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов, применение годовых указателей национальных стандартов и информационных указателей стандартов. Технические условия (ТУ) как нормативный документ: статус, роль, объекты, порядок разработки. Документы, выполняющие роль технических условий.		
	Практическое занятие 2. Изучение национальной системы стандартизации в РФ.	4	
	Практическое занятие 3. Нормативные документы по стандартизации. Стандарты: категории и виды.	4	
Тема 3. Международная и региональная стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Содержание учебного материала	4	1,2,3
	Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международные организации (ИСО, МЭК, МСЭ): международные организации, участвующие в работах по международной стандартизации (ЕЭК ООН, МТП, комиссия «Кодекс алиментариус» и пр.). Организация работ по стандартизации в рамках Евросоюза. Соглашение по техническим барьерам в торговле. Применение международных и региональ-		

	ных стандартов, а также национальных стандартов других стран в отечественной практике. Межгосударственная система стандартизации: цель создания, рабочие органы, принятие и применение межгосударственных стандартов.		
	Практическое занятие 4. Семинар по теме «Международная и региональная стандартизация».	4	
Тема 4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	Содержание учебного материала	4	1,2,3
	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.		
	Практическое занятие 5. Определения показателей качества услуг.	4	
Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.		
	Практическое занятие 6. Изучение стандартов профессиональных по видам экономической (трудовой) деятельности.	2	
Тема 6. Стандартизация на предприятиях Гостиничного бизнеса	Содержание учебного материала	4	1,2,3
	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.		
	Практическое занятие 7. Изучение стандартов качества обслуживания.	2	
Тема 7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	Содержание учебного материала	4	1,2,3
	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.		
	Практическое занятие 8. Измерение удовлетворенности потребителей.	2	
Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.		

продукции на предприятиях питания гостиницы	Национальные стандарты, технологические нормативы.		
	Практическое занятие 9. Изучение нормативных документов, действующих в сфере общественного питания.	2	
Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала.		
	Практическое занятие 10. Изучение ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг.	2	
	Практическое занятие 11. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.	2	
	Самостоятельная работа № 1. Ответы на контрольные вопросы по темам.	2	
	Всего:	62	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности).

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета. *Оборудование учебного кабинета*

Технические средства обучения: компьютер; проектор.

Учебно-наглядные пособия: комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

Специализированная мебель: рабочее место преподавателя; рабочее место студента(по количеству обучающихся); учебная доска.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ
2. Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений» от 26 июня 2008 года № 102-ФЗ
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ИСО 9001:2015) Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования.
4. ГОСТ 8.001-80 ГСИ - Организация и порядок проведения государственных испытаний средств измерений
5. ГОСТ 8.002-86 ГСИ - Государственный надзор и ведомственный контроль за средствами измерений
6. ГОСТ 8.009-84 ГСИ - Нормируемые метрологические характеристики средств измерений
7. ГОСТ 8.057-80 ГСИ - Эталоны единиц физических величин. Основные положения
8. ГОСТ 8.061-80 ГСИ - Поверочные схемы. Содержание и построение
- ГОСТ 8.372-80 ГСИ - Эталоны единиц физических величин. Порядок разработки, утверждения, регистрации, хранения и применения
9. ГОСТ 8.383-80 ГСИ - Государственные испытания средств измерений. Основные положения
10. ГОСТ 8.417-81 ГСИ - Единицы физических величин
11. ГОСТ 8.513-84 ГСИ - Поверка средств измерений. Организация и порядок проведения

Дополнительные источники:

1.Райкова, Е. Ю. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник для среднего профессионального образования / Е. Ю. Райкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 349 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445148>

Журналы:

1. Гостиничное дело

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999. Node 1 year Educational Renewal License	Договор №148/ЕП(У)20-ВБ, 1C1C-200914-092322-497-674	11.09.2020
Microsoft Office 2013 Standard	Open License № 62018256	31.07.2016

Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Skype	свободно распространяемое	-
Zoom	Договор №363/20/90/ЕП(у)20-ВБ	04.06.2020
Zoom	свободно распространяемое	-

Базы данных, поисковые и информационные справочные системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 3756/53/ЕП (У) 18 от 11.01.2019	11.01.2019-10.01.2020
	Договор № 71/ЕП (У) 1 от 25.12. 2019	01.01.2020-31.12.2020
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

Интернет-ресурсы:

1. http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.
2. <http://www.prohotel.ru>. – Должностная инструкция управляющего гостиницей(отелем).
3. <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
4. <http://www.turnovosti.com.ua>. – Колмовская, Н. Подводные камни отельного бизнеса.
5. <http://www.wise-travel.ru/news/>. – Новости туризма.
6. <http://www.news.turizm.ru/russia/>. – Рейтинг туристической привлекательности стран мира.
7. <http://www.fms.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной миграционной службы.
8. <http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант».
9. <http://www.consultant.ru/> - компания «Консультант Плюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право».
10. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PROОтель для ПРОфессионалов гостиничного дела.
11. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России).
12. <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1> Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства.
13. www.tyumen.ru - Тюмень: региональный интернет-ресурс.
14. www.w-siberia.ru - Туризм в Тюменской области.
15. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное Агентство по туризму РФ.
16. <http://www.prohotel.ru/> - Портал про гостиничный бизнес.
17. <http://www.panor.ru/journals/gosdel/> - Гостиничное дело.
18. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России).
19. www.hotelconsulting.ru. Официальный сайт компании консалтинговых услуг Hotel Consulting and Development Group.

Перечень методических указаний, разработанных преподавателем:

1. Методические рекомендации по практическим занятиям
2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения, тестирования, опросов, выполнения обучающимися индивидуальных заданий и самостоятельной работы.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, итоговую аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в форме тестирования, индивидуальных устных опросов, проверочных работ.

Итоговая аттестация в соответствии с учебным планом по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта в 6 семестре.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь:	ОК 1, ОК 2, ПК 3.3.	Формы контроля: -фронтальный; -групповой; -индивидуальный. Методы контроля
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;		
знать:		умений: -самостоятельная работа; -домашнее задание творческого характера.
- Нормативные и правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;	ОК 2, ОК 10, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3.	Методы контроля знаний: -устные опросы; -творческие работы; -тестирование.
- критерии и показатели качества обслуживания;	ОК 1, ОК 2, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3.	
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;	ОК 1, ОК 2, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3.	Методы оценки: -традиционная система оценок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которой выставляется итоговая оценка; -накопительная система оценок, на основе которой выставляется итоговая оценка.
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;	ОК 1, ОК 2, ПК 3.3.	
иметь практический опыт:		
- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;	ОК 1, ОК 2, ПК 1.3.	
- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;	ОК 1, ОК 2, ПК 2.3.	
- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	ОК 1, ОК 2, ПК 3.3.	

5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений