

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Е.Ш. Булаш

Приказ № ____ от _____ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП 12. Стандартизация и контроль качества
гостиничных услуг**

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ» Сафонова Т.И., Максакова И.Г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) общепрофессиональных дисциплин («ОП»)

Протокол № __ от «__» _____ 2022 г.

Председатель ЦМК «ОП»

_____ Елина В.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № __ от «__» _____ 2022 г.

Методист

_____ Донченко Я.Н.

Сафонова Т.И., Максакова И.Г. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА	4
1.1. ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	4
1.2. Область применения программы Место учебной дисциплины в структуре основной	4
1.3. образовательной программы Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины	5
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА	6
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	7
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ	11
КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	11
3.1. Материально-техническое обеспечение	11
3.2. Информационное обеспечение реализации программы	11
3.2.1. Печатные издания	11
3.2.2. Электронные издания и ресурсы	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И	13
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» является вариативной частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», входящих в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена

В соответствии с учебным планом учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» относится к циклу «Общепрофессиональная подготовка».

1. 3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология
ОК04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Характеристики и показатели качества гостиничного продукта	Использовать навыки обслуживания клиентов, оценивать качество услуги

ПК 1.2.	Методы оценки, инструменты управления и контроля качества, методы измерения удовлетворенности потребителей	Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц с целью устранения недостатков и повышения качества гостиничных услуг
ПК 1.3.	Документацию для прохождения сертификации гостиниц	Контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в целях соответствия их установленным требованиям

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих *личностных результатов реализации программы воспитания*:

ЛР – 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР – 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

Работа во взаимодействии педагога и обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательной нагрузки обучающегося 46 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	48
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем)	38
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия (если предусмотрено)	8
Консультация	2
Промежуточная аттестация	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Приложение

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов	Домашнее задание	Уровень освоения
1	2		3	4	5
ОП. 13 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»					
Раздел 1. Контроль качества гостиничных услуг	Содержание учебного материала		6		
Тема 1.1. Введение в дисциплину	1.	Введение в дисциплину «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг». Развитие стандартизации в России. № 1	1	конспект, Д-1, стр. 7-9,10-15	1
			1		
	2.	Принципы и объекты стандартизации. №2	1	конспект, Д-1, стр.43-44	1
			1		
	3.	Документы по стандартизации. №3	1	Д-1, стр. 82-89	1
			1		
Тема 1.2. Организация контроля качества гостиничных услуг	Содержание учебного материала		6		
	1.	Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях. №4	1	Д-1, стр. 81,148-155	1
			1		
	2.	Формы и методы оценки качества гостиничных услуг. №5	1	конспект, Д-1, стр. 90-99	1
			1		
	Практическое занятие				
	1.	Управление качеством гостиничных услуг №1	1	Д-1, стр. 197-198	2
1					

Раздел 2. Стандартизация гостиничных услуг	Содержание учебного материала		12		
Тема 2.1. Стандартизация гостиничных услуг	1.	Гостиничные услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере гостиничных услуг №6	1	Д-1, стр. 13-18	1
			1		
	2.	Требования, предъявляемые к гостиничным услугам №7	1	Д-1, стр. 94-100	1
			1		
	3.	Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению. №8	1	Подготовка сообщений	1
			1		
	4.	Функции и методы стандартизации. №9	1	Д-1,стр.30-31, 21-29	1
			1		
	5.	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.Функциональные и технические стандарты. №10	1	Д-1,стр.169 - 174,180 -183	1
			1		
	Практическое занятие				
1.	Стандарты и технологии обслуживания: стандарты этапов процесса обслуживания гостей. №2	1 1	Оформлени е работы	2	
2.	Оценка гостиницы по критериям категории качества и безопасности. №3	1	Д-1, стр. 205-207	2	
		1			
Тема 2.2. Национальная система стандартизации	Содержание учебного материала		4		
	1.	Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. №11	1	Д-1,стр.32-34	1
			1		
	2.	Направления развития национальной системы стандартизации. №12	1	Д-1,стр.40 - 45	1
			1		
Тема 2.3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества	Содержание учебного материала		10		
	1.	Международные организации по стандартизации. №13	1	Д-1, стр.52-58	1
			1		
	2.	Международная стандартизация систем менеджмента	1	Д-1, стр.	1

гостиничных услуг		качества. №14	1	67-80	
	3.	Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. №15	1	Д-1,стр.63- 66	1
			1		
	Практические занятия				
	1.	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. №4	1	Д-1, стр. 197-200	2
			1		
Промежуточная аттестация	Экзамен		2	6	
Самостоятельная работа: выполнение докладов по предложенным темам Примерная тематика аудиторной самостоятельной работы 1. История развития стандартизации и сертификации. 2. Законодательная и нормативная база стандартизации в РФ. 3. Международное сотрудничество в области стандартизации. 4. Международные организации по стандартизации. 5. Стандартизация услуг. 6. Порядок аккредитации испытательных лабораторий. 7. Сертификация, как форма подтверждения соответствия, добровольное и обязательное подтверждение соответствия. 8. Порядок проведения сертификации услуг. 9. Стандартизация услуг размещения в РФ. 10. Добровольная сертификация и управление качеством. 11. Системы добровольной сертификации услуг размещения в РФ. 12. Межгосударственная система стандартизации. 13. Качество продукции и защита потребителя. 14. Роль сертификации в повышении качества товаров и услуг. □			2	3	
	Всего:		48 ч		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»; профессиональной лаборатории «Администрирование отеля».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места студентов, рабочее место преподавателя, рабочая доска; наглядные пособия (учебники, плакаты, стенды, карточки, раздаточный материал, комплекты практических работ).

Технические средства обучения: компьютеры с лицензионным программным обеспечением, переносной мультимедийный проектор, подключенный к ПК, ноутбук преподавателя.

3.2. Информационное обеспечение обучения **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

3.2.1. Основные источники:

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2018. – 240 с.

3. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Корнеева Ю.В. – . : Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

Дополнительные источники:

1. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Практикум. – Издательство: Академия, 2014. – 288 с.

2. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие /С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014. – 250 с.

3. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2013. – 290 с.

4. Управление качеством: учеб. для студ. вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / под ред. С.Д. Ильенковой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 352 с.

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. / Российская газета. – 1993. – 25 декабря. Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008. / Российская газета. – 2009. – 21 января.

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 30.07.2010 № 242-ФЗ / Российская газета. – 2010. – 9 февраля.

3. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. (с добавлениями и изменениями от 18 ноября 2020 года № 1853).

4. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. от 05.05.2014 г. №112-ФЗ).

5. ГОСТ 1.3.- 2002 «Межгосударственная система стандартизации. Правила методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<ul style="list-style-type: none"> • Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий • Содержание актуальной нормативно-правовой документации • Современная научная и профессиональная терминология • Правила оформления документов. Современные средства и устройства информатизации • Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности • Характеристики и показатели качества гостиничного продукта • Методы оценки, инструменты управления и контроля качества, методы измерения удовлетворенности потребителей • Документацию для прохождения сертификации гостиниц 	<p>Характеристики демонстрируемых знаний</p> <p>75% правильных ответов</p> <p>Соответствие критериям оценки</p> <p>Оценка результатов</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p> <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Устный индивидуальный и фронтальный опрос.</p> <p>Выполнение заданий по рабочей тетради.</p> <p>Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.</p> <p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<ul style="list-style-type: none"> • Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. • Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой 	<p>Оценка результатов</p> <p>Выполнения ситуационных задач</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p>	<p>Текущий контроль</p> <p>Экспертная оценка демонстрируемых умений и выполняемых действий при решении поставленных задач</p> <p>Устный опрос</p>

<p>для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. • Организовывать работу коллектива и команды • Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Излагать свои мысли на государственном языке • Оформлять документы использовать информационные технологии в профессиональной деятельности • Использовать навыки обслуживания клиентов, оценивать качество услуги • Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц с целью устранения недостатков и повышения качества гостиничных услуг • Контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в целях соответствия их установленным требованиям 	<p>заданий</p> <p>Ответы на вопросы на знание и понимание</p>	<p>Оценка выполнения ситуационных задач Оценка внеаудиторной самостоятельной работы Тестирование</p> <p>Промежуточная аттестация</p> <p>Экспертная оценка умений, демонстрируемых обучающимся, при выполнении практических заданий в ходе дифференцированного зачета</p>
--	---	---