

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 № 2 от 31.08.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Дополнительные сервисные услуги» 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 № 1 от «28» 08 2020 г.

Председатель ЦМК «ОП»

 Щербакова Е.В.

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 № 1 от «31» 08 2020 г.

Методист

 Виспянская Е.Я.

Максакова И.Г. – автор-составитель

## СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	4
1.1.	Область применения программы	4
1.2.	Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы	4
1.3.	Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины	
1.4.	Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины	5
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	6
2.1.	Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	7
2.2.	Тематический план и содержание учебной дисциплины	
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ 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 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**

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
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	Использовать навыки обслуживания

	качества гостиничного продукта	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

#### **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»**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объем учебной дисциплины	<b>48</b>
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
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>6</b>

## 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	Оформлени е работы	2	
		1			
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	
<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение докладов по предложенным темам <b>Примерная тематика аудиторной самостоятельной работы</b> 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»; лаборатории «Гостиничный номер».

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. Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю. О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.

2. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320 с.

3. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Корнеева Ю.В. – . : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

##### **Дополнительные источники:**

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

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

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 09 декабря 2015 года № 1058).
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 Р 50690-2000 «Туристические услуги. Общие требования».
6. ГОСТ 1.3.- 2002 «Межгосударственная система стандартизации. Правила методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов».

### **3.2.2. Электронные издания и ресурсы**

1. <http://www.travelmole.com>
2. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>

#### 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
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий</li> <li>• Содержание актуальной нормативно-правовой документации</li> <li>• Современная научная и профессиональная терминология</li> <li>• Правила оформления документов. Современные средства и устройства информатизации</li> <li>• Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> <li>• Характеристики и показатели качества гостиничного продукта</li> <li>• Методы оценки, инструменты управления и контроля качества, методы измерения удовлетворенности потребителей</li> <li>• Документацию для прохождения сертификации гостиниц</li> </ul>	<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>
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</li> <li>• Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию</li> </ul>	<p>Оценка результатов</p> <p>Выполнения ситуационных задач</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p>	<p><b>Текущий контроль</b></p> <p>Экспертная оценка демонстрируемых умений и выполняемых действий при решении поставленных задач</p>

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