

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.13 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2020г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК
УГС 38.00.00 Экономика и _____ О.О. Барабанова
управление, 43.00.00 Сервис и туризм 31 августа 2020 г.
Протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНА

зам. директора по УР

О.О. Барабанова

31 августа 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело** базовой подготовки, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № **1552 от 09 декабря 2016 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: **Бурая О.С.**, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная дисциплина «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.2 ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 10 ОК 11	- применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей; - контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.	- правовые, нормативно-технические и организационные основы стандартизации в сфере гостиничных услуг; - нормативные документы деятельности гостиниц и других средств размещения, качество продукции и защита потребителя; - методы организации и обеспечения контроля качества гостиничных услуг.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	42
в том числе:	
теоретическое обучение	20
лабораторные работы	-
практические занятия	20
курсовая работа (проект)	-
консультации	2
самостоятельная работа	--
промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	--

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.		24	
Тема 1.1. Значение стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности.	Содержание учебного материала	4	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	1.Введение. Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации, эволюция целей	2	
	В том числе, практических занятий	2	
	1.Сравнительная характеристика этапов развития стандартизации в РФ.	2	
Тема 1.2. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ. Понятие стандартизации и сертификации.	Содержание учебного материала	6	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	1.Понятие стандартизации и сертификации. Законодательные и нормативные документы по стандартизации и сертификации. Цели, принципы, функции, задачи и методы стандартизации и сертификации. Государственная система сертификации и стандартизации РФ. Органы и службы Государственной системы стандартизации и сертификации. Виды стандартов.	2	
	В том числе, практических занятий	4	
	1.Сравнительная характеристика основных приоритетных направлений государственного регулирования гостиничной деятельности в РФ. Права потребителей гостиничных услуг.	2	
	2.Анализ мирового опыта стандартизации и сертификации.	2	
Тема 1.3. Система стандартизации в профессиональ-	Содержание учебного материала	4 2	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК

ной гостиничной деятельности.	1.Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в Области стандартизации. Стандартизация в сфере туристско- экскурсионного обслуживания. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.		4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	В том числе, практических занятий	2	
	1.Определение системы классификации гостиниц в странах мира и РФ.	2	
Тема 1.4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь.	Содержание учебного материала	6 2	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	1.Основные цели и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме и гостеприимстве. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Аккредитация органов по сертификации.		
	В том числе, практических занятий	4	
	1.Оформление пакета документов на проведение работ по сертификации услуг гостиницы	2	
	2.Оформление пакета документов на проведение работ по сертификации услуг гостиницы	2	
Тема 1.5. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	Содержание учебного материала	4 2	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	1.Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.		
	В том числе, практических занятий	2	
	1.Оценка эффективности действующей системы менеджмента качества на гостиничном предприятии.	2	
Раздел 2. Национальная система стандартизации.		16	
Тема 2.1. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	Содержание учебного материала	2 2	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	1.Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам деятельности. Квалификационные характеристики.		
Тема 2.2 Стандар-	Содержание учебного материала	2	ПК 1.2. ПК

тизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	1.Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Порядок разработки стандартов организации. Стандарты качества обслуживания.	2	1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
Тема 2.3. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	Содержание учебного материала	2 2	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	1.Организация контроля качества гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества. Методы вне ней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей услугами, предоставляемыми гостиницей.		
Тема 2.4. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	Содержание учебного материала	6	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	1.Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.	2	
	В том числе, практических занятий	4	
	1.Оформление пакета документов на контроля качества и безопасности кулинарной продукции.	2	
	2.Оформление пакета документов на контроля качества и безопасности кулинарной продукции.	2	
Тема 2.5. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	Содержание учебного материала	4 2	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01-05, ОК 09 -11
	1.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. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер. Идентификация договоров, заключенных турфирмой с гостиницами, предприятиями питания и контрагентами		
	В том числе, практических занятий	2	
	1.Составление схемы процесса разработки и реализации проекта внедрения системы менеджмента качества	2	
Консультации		2	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		-	
Всего:		42	

)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Тренинговые кабинеты и кабинеты специальности 43.02.14», оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: рабочий стол преподавателя, стойка – ресепшен, методические указания для выполнения практических работ (электронная версия), комплект учебно-наглядных пособий (электронная версия).

Технические средства обучения: компьютер, экран, мультимедийный проектор, принтер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015 г. - 224с.

2. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2015.- 240с

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Гостиничный бизнес — Индустрия гостеприимства. - URL: / <http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbpriemairazmesheniya/>. Дата обращения: 01.08.2020.

2. Гостиницы Волгограда - URL: <http://www.hotels-in-volgograd.ru/>Дата обращения: 01.08.2019.

3. Национальная информационная курортная сеть России. -URL: russiakurort.ru . Дата обращения: 15.08.2020.

4. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

5. Проекты гостиниц. -URL: <http://www.gh-hotel.ru/projecthotel.html> Дата обращения: 15.08.2020

6. Публикации по экономике туризма. URL:http://www.neg.by/publication/4015_r.html. Дата обращения: 15.08.2020.

7. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

8. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>.

9. Система Гарант. -URL: <http://www.garant.ru> . Дата обращения: 15.08.2020.

10. Система Консультант плюс. -URL: <http://www.consultant.ru> Дата обращения: 15.08.2020

11.Федеральный образовательный портал Экономика, Социология, Менеджмент. -URL: <http://www.ecsocman.edu.ru>. Дата обращения: 15.08.2020.

12.Электронная библиотека. -URL: <http://www.alleng.ru/index.htm>. Дата обращения: 15.08.2020

13.«Электронная библиотека». – URL : <http://www.consultant.ru/>. Дата обращения: 01.08.2020.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник в электронном формате / Л. В. Баумгартен ; 2013 ТюмГНГУ. - Электрон.текстовые дан. - Москва : Академия, 2015
2. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с. – [гриф ФИРО].
3. Герасимова, Елена Борисовна. Метрология, стандартизация, и сертификация [Текст] : учебное пособие для студентов вузов образовательных учреждений СПО / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М
4. Межецкая, Татьяна Александровна. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия в торговом деле [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 100700.62 "Торговое дело" / Т. А. 2015 Межецкая, А. Н. Межецкий; ТюмГНГУ.- Тюмень :ТюмГНГУ, 2015

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
-правовые, нормативно-технические и организационные основы стандартизации в сфере гостиничных услуг;	Четко формулировать стандарты правового, нормативно-технического и организационного характера в сфере гостиничных услуг	Устный опрос
-нормативные документы деятельности гостиниц и других средств размещения, качество продукции и защита потребителя;	Быстро обосновывать нормативно – правовые документы в сфере гостиничного бизнеса	Устный опрос
- методы организации и обеспечения контроля качества гостиничных услуг.	Четкость знание и понимание процесса организации контроля качества контроля качества гостиничных услуг,	Тестирование
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
- применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;	Правильное применение современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
-анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей;	Грамотно давать оценку результатам деятельности подразделений гостиниц и других средств размещения, анализировать уровень обслуживания потребителей;	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
-контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;	Грамотно анализировать и давать оценку выполнения технологических процессов и соблюдения должностных инструкций	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
-организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.	Грамотно сравнивать фактических показателей работы гостиничного предприятия с нормативными требованиями	Наблюдение за ходом выполнения практических работ