***Рабочая программа учебной дисциплины***

**Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг**

2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ***Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг*** введена в образовательную программу ФГОС СПО за счёт времени вариативной *(протокол № 5 от 12.04.2021г.)* части учебного плана по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело** и предназначена для реализации в группах обучающихся специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело.**

**Организация - разработчик:** *ГАПОУ БТОТиС*

**Разработчик:** *Каверзина В.А., мастер п/о ГАПОУ БТОТиС*

Рабочая программа одобрена ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 9 от «21» апреля 2021г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **стр.** |
| ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | **4** |
| СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | **5** |
| условия реализации РАБОЧЕЙ программы учебной дисциплины | **8** |
| Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины | **9** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

***Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг***

* 1. **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

**1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

Целью изучения учебной дисциплины является усвоение теоретических знаний составных элементов деятельности в области стандартизации, контроля и подтверждения соответствия гостиничных услуг, приобретения умений их применять в условиях, моделирующих профессиональную деятельность, а также формирования необходимых компетенций.

Задачи освоения учебной дисциплины: усвоение основных понятий; изучение целей, задач, принципов, объектов, субъектов, средств, методов и правовой базы технического регулирования, стандартизации, контроля и подтверждения соответствия; освоение умений работы с нормативными документами, проверки правильности оформления сертификатов и деклараций соответствия.

Требования к результатам освоения дисциплины:

*В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:*

- применять требования нормативных документов к основным видам услуг, процессов гостиничного сервиса;

- оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;

- организовывать контроль качества и подтверждение соответствия гостиничных услуг.

*В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:*

- основные понятия технического регулирования, задачи стандартизации, требования и нормы стандартов гостиничных услуг;

- основные положения подтверждения соответствия, формы и виды, методы контроля качества сервисных услуг.

*В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы общих компетенций:*

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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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.

*Изучение дисциплины способствует освоению профессиональных компетенций:*

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **51** |
| в том числе: |  |
| теоретическое обучение | 22 |
| практические занятия | 21 |
| контрольные работы | 1 |
| самостоятельная работа | 7 |
| Итоговая аттестация в форме ***дифференцированного зачета*** | |

* 1. **Тематический план и содержание учебной дисциплины *Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименованиеразделовитем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельностиобучающихся** | | | | | **Объем часов** | **Уровень усвоения** | **Осваиваемые**  **компетенции** |
| **1** | **2** | | | | | **3** | **4** | 5 |
| **Раздел 1. Основы технического регулирования и стандартизация.** | | | | | | **51** |  |  |
| **Тема 1**  Техническое регулирование и технические регламенты в сфере гостиничного сервиса | **Содержание** | | | | | **2** | ОК 1-4, ОК 9-11  ПК 1.2-1.3  ПК 2.1-2.3  ПК 3.2-3.3  ПК 4.1-4.3 |
| 1 | | **Введение.** Предмет, цели и задачи курса. Профессиональная значимость. Ключевые термины: стандартизация, подтверждение соответствия, качество, безопасность, требования, услуги и т. Д. | | | 1 | 2 |
| 2 | | Стандартизация в системе технического регулирования | | | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | **3** |  |
| 1 | | История развития системы стандартизации в России. Правовая база | | | 1 |
| 2 | | Нормативная документация в области стандартизации | | | 2 |
| **Самостоятельная работа № 1:** Основные направления развития стандартизации в области нормативных документов.Роль национальной стандартизации в решении государственных задач | | | | | **1** |
| **Тема 2.**  Национальная система стандартизации | **Содержание** | | | | | **2** | ОК 1-4, ОК 9-11  ПК 1.2-1.3  ПК 2.1-2.3  ПК 3.2-3.3  ПК 4.1-4.3 |
| 1 | Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации | | | | 1 | 2 |
| 2 | Нормативная документация, отражающая состав работ и квалификационные требования к должностям сотрудников гостиничной индустрии. | | | | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | **4** |  |
| 1 | Характеристика национальных стандартов и стандартов общественных организаций | | | | 2 |
| 2 | Разработка квалификационных требований для сотрудников гостиничной индустрии | | | | 2 |
| **Тема 3.**  Международная и региональная стандартизация | **Содержание** | | | | | **2** | ОК 1-4, ОК 9-11  ПК 1.2-1.3  ПК 2.1-2.3  ПК 3.2-3.3  ПК 4.1-4.3 |
| 1 | | Международные организации по стандартизации | | | 1 | 2 |
| 2 | | Международная стандартизация систем менеджмента качества | | | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | **2** |  |
| 1 | | Характеристики Международных организаций по стандартизации. | | | 2 |
| **Тема 4.**  Качество гостиничных услуг |  | | | **Содержание** | | **3** | ОК 1-4, ОК 9-11  ПК 1.2-1.3  ПК 2.1-2.3  ПК 3.2-3.3  ПК 4.1-4.3 |
| 1 | | | Факторы, определяющие качество услуг | | 1 | 2 |
| 2 | | | Методы определения показателей качества продукции и услуг | | 1 | 2 |
| 3 | | | Методы оценки и контроля качества | | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | **2** |  |
| 1 | | | Основные характеристики и показатели продукции услуг | | 1 |
| 2 | | | Составление диаграммы Ганта порядка проведения сертификации туристской услуги | | 1 |
| **Самостоятельная работа № 2:**  Методы контроля качества услуг | | | | | **1** |
| **Тема 5.**  Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса | **Содержание** | | | | | **1** | ОК 1-4, ОК 9-11  ПК 1.2-1.3  ПК 2.1-2.3  ПК 3.2-3.3  ПК 4.1-4.3 |
| 1 | | | Разработка и внедрение Комплексной системы стандартов организации (КССОГ) в гостинице | | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | **2** |  |
| 1 | | | Назначение функциональных и технических стандартов в деятельности гостиниц | | 1 |
| 2 | | | Характеристика сетевых стандартов отелей | | 1 |
| **Тема 6.**  Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице | **Содержание** | | | | | **6** | ОК 1-4, ОК 9-11  ПК 1.2-1.3  ПК 2.1-2.3  ПК 3.2-3.3  ПК 4.1-4.3 |
| 1 | | | Гостиничные услуги, их стандартизация. Системы классификации гостиниц в мире. Российскаясистемаклассификациигостиниц | | 1 | 2 |
| 2 | | | Деятельность аккредитованных организаций по сертификации гостиниц | | 1 | 2 |
| 3 | | | Организация контроля качества гостиничных услуг | | 1 | 2 |
| 4 | | | Внешняя оценка качества и безопасности гостиничных услуг | | 1 | 2 |
| 5 | | | Добровольная и обязательная сертификация гостиниц | | 1 | 2 |
| 6 | | | Внутренний аудит оценки качества гостиничных услуг | | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | **4** |  |
| 1 | | | Разработка этапов оценки соответствия гостиницы и иного средства размещения категории (гостиницы) | | 3 |
| 3 | | | Проблемы оценки качества услуг отеля методом анкетирования с помощью печатных форм | | 1 |
| **Контрольная работа № 1** | | | | | **1** |
| **Самостоятельная работа № 3:** Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований стандартов и технических регламентов. Органы государственного надзора. Ответственность за нарушения. Предписания и штрафы. | | | | | **4** |
| **Тема 7**  Стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта | **Содержание** | | | | | **5** | ОК 1-4, ОК 9-11  ПК 1.2-1.3  ПК 2.1-2.3  ПК 3.2-3.3  ПК 4.1-4.3 |
| 1 | | | | Нормативная документация, формирующая качество и безопасность гостиничного продукта | 1 | 2 |
| 2 | | | | Профессиональные стандарты трудовой деятельности. Содержание, порядок разработки и утверждения | 1 | 2 |
| 3 | | | | Технологические нормативы в общественном питании | 1 | 2 |
| 4 | | | | Оценка качества и безопасности кулинарной продукции | 1 | 2 |
| 5 | | | | Общие требования безопасности к услугам общественного питания. Методы их контроля | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | **4** |  |
| 1 | | | | Разработка профессиональных стандартов с использованием квалификационных требований к основным должностям работников туристской индустрии | 1 |
| 2 | | | | Разработка профессиональных стандартов по видам деятельности с использованием компетентностного подхода | 1 |
| 3 | | | | Работа с жалобами потребителей | 2 |
| **Самостоятельная работа № 4** | | | | | **1** |
| 1 | | | | Санитарные правила и нормы и санитарно-эпидемиологические правила в гостиничной индустрии | 1 |
|  | **Дифференцированный зачет** | | | | | **1** |  |
| **Всего:** | | | | | | **51** |  |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ  
   ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению** Реализация программы дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.   
Оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места по количеству обучающихся, комплект учебно- наглядных пособий.

Технические средства обучения: персональный компьютер с выходом в Интернет, мультимедийное оборудование.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

*Федеральные законы и нормативные документы:*

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» СистемаГ АР АНТ: http://base.garant.ni/l 0106035/1 /#ixzz4W36i8UiM

2. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: http://base.garant.ru/12117866/#ixzz4W3513RCE

3. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»СистемаГ АР АНТ: http://base.garant.rU/12129354/l/#ixzz4W37EwMoH

4. Федеральный закон от 26 июня 2008 г. N 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: http://base.garant.ni/l 2161093/#ixzz4W3 57gIVP

5. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: http://base.garant.ni/71108018/#ixzz4W32vWHwX

6. ГОСТ, НСС, СанПиН, Правила, положения, Технические регламенты.

*Основные источники:*

7. Кобяк, М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В. Кобяк. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 284 с.ISBN 978-5-4383-0029-8 ; Режим доступа://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941.

8. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. - М.: Юрайт, 2012-411 с.

*Дополнительные источники:*

9. Стандартизация и оценка соответствия: учебное пособие / В.Е. Сыцко,Л.В. Целикова, К.И. Локтева, И.Н. Прокофьева. - Минск: Высшая школа, 2012. - 238 с. - ISBN 978-985-06-2103-0 ; Режим доступа://biblioclub.ru/index.php?page=book&id==l 43596.

*Периодическая печать:*

10. Журнал «Стандарты и качество».

Интернет ресурсы:

11. www.gost.ru - Госстандарт.

12. http://rha.ru/ Российская гостиничная ассоциация.

13. www.Ebibleoteka.ru - сайт электронной библиотеки БГУ.

14. http://lib.isea.ru - научная библиотека БГУ.

15. Lib-catalog.isea.

**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. К программе разработаны контрольно-оценочные средства.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Уметь:** | | |
| Применять требования нормативных документов к основным видам услуг, процессов гостиничного сервиса: Оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой: Организовывать контроль качества и подтверждение соответствия гостиничных услуг. | Решение ситуационных задач.  Тестовый контроль по различным уровням обученности.  Проверка правильности и решения ситуационных задач.  Оценка решения ситуационных задач  Текущий устный и письменный контроль знаний.  Тестовый контроль. |
| **Знать:** | |
| Основные понятия технического регулирования, задачи стандартизации: требования и нормы стандартов гостиничных услуг; | Тестирование.  Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.  Устный фронтальный опрос. |