

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петров Иван Викторович

Должность: Директор

Дата подписания: 25.02.2022 11:28:42

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1ff10c8c5199

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

наименование дисциплины	<u>Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг</u>
код, специальности	<u>43.02.11 Гостиничный сервис</u>

Краснодар, 2020

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
цикла экономических дисциплин и
дисциплин сервиса

Разработана на основе Федерального государ-
ственного образовательного стандарта по специ-
альности среднего профессионального образова-
ния 43.02.11 Гостиничный сервис

Протокол № 6
от 06. 06. 2020 года

Председатель предметно-цикловой
комиссии

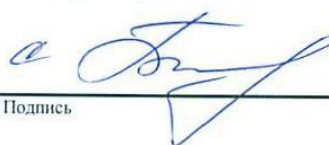


Подпись

Е. В. Трипкош

Инициалы Фамилия

Заместитель директора по СПО



Подпись

С.П. Боярская

Инициалы Фамилия

Составители (авторы):

Мищенко Л.Н., преподаватель ОСПО Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Ст. преподаватель кафедры СКСТ Кубанского государственного Университета
физической культуры спорта и туризма Василенко Е.В.

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

Рецензент: И.Ю. Лукинова Зав. СПО РЭУ им. Г.В. Плеханова

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ...	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входит в состав программы подготовки специалистов среднего звена образовательного учреждения в соответствии с ФГОС по профессиям СПО для специальности 43.02.11 Гостиничных сервис, по направлению подготовки менеджер (срок обучения на базе среднего (полного) общего образования 1 год 10 месяцев).

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной программы подготовки специалистов среднего звена:

дисциплина относится к группе общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

1.3. До изучения дисциплины студент обладает знаниями, умениями и навыками, полученными в процессе изучения дисциплин: математика, информатика, история, обществознание, право при реализации программы среднего общего образования на 1 курсе.

1.4. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Цель: Изучение теоретических основ стандартизации и контроля качества гостиничных услуг; формирование у студентов знаний, умений и навыков работы с нормативными документами.

В результате изучения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» студент должен

уметь:

- применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессов;
- оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;
- использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества;
- знать:
- задачи стандартизации, её экономическую эффективность;
- формы подтверждения соответствия;
- основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов.

1.5. Результаты освоения учебной дисциплины.

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

Код	Наименование результата обучения
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

1.6. Рекомендуемое количество часов на усвоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка студентов 76 часов, в том числе:

Обязательная аудиторная учебная нагрузка 51 час;

Самостоятельная работа студентов 17 часов;

Консультации по предмету 8 часов.

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)	76
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	17
Консультации обучающегося (всего)	8
Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет	

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

Коды ОК и ПК	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
	Раздел 1. Стандартизация – наука о качестве			
ОК 1	Тема 1.1. Задачи стандартизации. Сущность и объекты стандартизации. Характеристика нормативных документов. Экономическая эффективность стандартизации	Цели, принципы и функции стандартизации. Задачи стандартизации. Стандартизация в условиях действия закона «О техническом регулировании». Сущность и задачи стандартизации. Понятие нормативных документов в области стандартизации: национальный стандарт, правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организации, свод правил. Требования к нормативным документам. Экономическая эффективность стандартизации.	2	1
ОК 2	Тема 1.2. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии, подтверждению соответствия	Техническое регулирование: понятие, основные принципы и положения. Технические регламенты. Цели принятия, разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.	2	2
ОК 5	Тема 1.3. Система стандартизации Российской Федерации. Основные положения систем общественных и организационно-методических стандартов. Межгосударственная система стандартизации.	Общая характеристика и нормативная база системы. Роль технического законодательства. Общие сведения о фонде нормативных документов. Государственный надзор и контроль за соблюдением требований государственных стандартов. Общая характеристика стандартов разного статуса (категории). Национальные стандарты Российской Федерации (ГОСТ Р), стандарты организаций. Общая характеристика стандартов разных видов: основополагающие стандарты, стандарты на услуги, стандарты	2	2

		на работы (процессы), стандарты на методы и определения. Роль Соглашения о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации (от 13 марта 1992) в создании МГСС. Рабочие органы МГСС.		
ОК 7	Тема 1.4. Международная и региональная стандартизация.	Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ). Пути совершенствования деятельности международных организаций по стандартизации. Применение международных (региональных) стандартов в отечественной практике.	2	1
ОК 3 ПК 2.2 ПК 2.3	Тема 1.5. Стандартизация услуг. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	Характеристика стандартов на услуги. Роль технических комитетов в создании фонда стандартов по услугам. Специфика фонда нормативных документов на услуги. Стандарт на модель обеспечения качества услуг. Основные проблемы стандартизации услуг.	2	2
		Практическая работа. Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.	2	
		Практическая работа. Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.	2	
		Практическая работа. Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.	2	
		Самостоятельная работа	7	
		Работа с общероссийским классификатором технико-экономической информации. Поиск информации.		
		Работа с нормативными документами: «Соглашения о		

		проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации», и др.		
	Раздел 2. Подтверждение соответствия			
ОК 6 ПК 4.1	Тема 2.1. Испытания и контроль услуг. Оценка качества услуг.	Понятие качества услуг. Показатели качества и их классификация. Методы оценки качества. Контроль качества услуг.	2	2,3
ПК 4.1 ПК 4.2	Тема 2.2. Сущность, цели и формы подтверждения соответствия. Декларирование соответствия.	Основные понятия в области подтверждения соответствия: оценка соответствия, подтверждение соответствия, сертификация, система сертификации, сертификат соответствия, знак обращения на рынке, знак соответствия, заявитель, орган по сертификации, декларирование соответствия, декларация о соответствии. Основные цели и принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия (обязательная сертификация, декларирование соответствия, добровольная сертификация). Процедуры подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификация: сравнительная характеристика. Основополагающие документы по сертификации: федеральные документы, документы системы сертификации ГОСТ Р, технические регламенты, стандарты, правила и рекомендации по сертификации.	2	2
ОК 4 ПК 2.2 ПК 2.3	Тема 2.3. Правила по проведению сертификации в РФ. Участники сертификации.	Участники обязательной сертификации: национальный и центральный органы, органы по сертификации. Функции участников. Требования, предъявляемые к органам сертификации. Заявители в системе сертификации, их права и обязанности. Правила проведения работ в области сертификации. Схемы сертификации. Правила заполнения бланков сертификатов. Характеристика систем сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации, схемы сертификации услуг и систем качества.	2	2

ОК 9 ПК 4.3	Тема 2.4. Порядок проведения сертификации услуг.	Сущность основных этапов работ по сертификации: Ответственность органов по сертификации, за нарушение правил выполнения работ по сертификации и недостоверность. При изучении данной темы студентам будет предложено решить ситуационные задачи.	2	2
ОК 8	Тема 2.5. Особенности сертификации услуг.	Действующая практика декларирования в России. Правила оформления декларации о соответствии. Перспективы декларирования соответствия. Этапы работ по сертификации услуг. Применяемые схемы. Особенности сертификации гостиничных услуг.	2	2,3
ПК 4.3 ПК 4.4	Тема 2.6. Сертификация систем менеджмента качества	Понятие систем менеджмента качества и их необходимость. Причины стремительного распространения сертификации систем качества. Порядок проведения сертификации. Нормативная база сертификации систем менеджмента качества. Регистр систем качества: понятие, направления деятельности. Принципы и методы управления качеством. Защита прав потребителей. Использование в профессиональной деятельности документации системы качества.	2	2
		Практическая работа. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.	2	
		Практическая работа. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.	2	
		Практическая работа. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.	2	
		Практическая работа. Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.	2	

		Практическая работа. Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.	2	
		Практическая работа. Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.	2	
	Раздел 3. Контроль качества.			
ПК 4.3	Тема 3.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	Понятие качества. Качество как социально-экономическая категория. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Социально-экономическая сущность конкурентоспособности.	2	2
ПК 4.1	Тема 3.2. Развитие теории управления качеством.	Эволюция философии качества. Этапы развития теории управления качеством.	1	1
ПК 2.2	Тема 3.3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.	Особенности японской школы управления качеством. Особенности американской школы управления качеством. Особенности европейской школы менеджмента качества. Опыт управления качеством в России.	2	1
ПК 4.1	Тема 3.4. Оценка эффективности системы менеджмента качества.	Оценка эффективности реализации потребительских свойств гостиничного продукта. Оценка эффективности системы менеджмента качества.	2	2
ПК 2.3	Тема 3.5. Проблемы управления качеством в гостиничном сервисе и пути их решения.	Проблемы управления качеством услуг в гостиничном бизнесе и пути их решения. Проблемы подготовки профессиональных кадров для предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Совершенствование уровня сервиса как условие обеспечения качества услуг предприятий туристской индустрии. Роль руководителя в обеспечении качества услуг предприятий туристской индустрии.	2	1,2
		Практическая работа. Сообщения на тему: «Проблемы управления качеством в гостиничном сервисе и пути их решения»	2	

		Самостоятельная работа.	10	
		Изучить и законспектировать темы: 1.Измерение удовлетворённости персонала; 2.Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.		
		Консультации	8	
			76	

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, решение проблемных задач)

Консультации по предмету предполагают:

- проработку пройденного материала;
- объяснение непонятого материала;
- ответы на вопросы по пройденным темам.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета организации продаж гостиничного продукта

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся

Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета;

Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,

PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

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

Основная литература:

1. Герасимова Е.Б., Герасимов Б.И. Метрология стандартизация и сертификация. Москва, 2019. booki.net > book /1213307
2. Баумгартен. Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Москва. Издательский центр «Академия» - 2015. 9785769595738
3. Баумгартен. Л.В. Управление качеством в туризме: учеб. / Л.В. Баумгартен. – М.: Академия, 2016
4. Лифиц И.М., Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. – М.: ЮРАЙТ, 2014
5. Пахомова. Стандартизация и контроль качества туристских услуг. Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2016.

Дополнительная литература:

1. Аристов О.В. Управление качеством: Учеб. для вузов. / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2015 (Высш. образование).
2. Басовский Л.Е. Управление качеством: Учеб. для вузов. / Л.Е. Басовский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2014
3. Басовский Л.Е. Управление качеством: Учеб. / Л.Е. Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2013 (Высш. образование).
4. Крылова Т.Д., Основы стандартизации, метрологии, сертификации. – М.: ЮНИТИ, 2014
5. Никольская Е.Ю., Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. - Москва, КНОРУС, 2019

Нормативные документы:

1. Законы Российской Федерации от 27.12.2002 г. № 184 «О техническом регулировании» (в ред. ФЗ от 11.05.2007 г. №65)
2. Законы Российской Федерации от 26.06.2008 г. №102 «Об обеспечении единства измерений»
3. ГОСТ Р 8.000-2000. Государственная система обеспечения единства измерений. Основные положения.

4. ГОСТ Р ИСО 5725-1-2002. Точность методов и результатов измерений. Основные положения и определения.
5. Правила по проведению сертификации в РФ (утверждены Постановлением Госстандарта России 10.05.2000 №26).
6. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг (Постановление Госстандарта России от 27.08.2003 г. №97).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Уметь:	
применять требования нормативных документов к основным видам гостиничных услуг	Оценка (проверка) правильности выполнения практических задач: использование национальных стандартов, правил стандартизации, нормы и рекомендаций в области стандартизации; применение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой	Оценка (проверка) правильности выполнения практических задач: изучение и применение принципов технического регулирования; применение технических регламентов для объектов и субъектов.
Использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества	Оценка (проверка) правильности выполнения практических задач: знание показателей качества и их классификации; использование методов оценки и контроля показателей качества; контроль качества услуг.
Приводить несистемные величины измерений в соответствие с действующими стандартами и международной системой единиц СИ	Оценка (проверка) правильности выполнения практических задач: учёт погрешности измерений; определять качество измерений (точность, сходимость, воспроизводимость); приведение несистемных величин в соответствии с действующими стандартами и международной системой единиц СИ.
Знать:	
основные понятия метрологии	Оценка (проверка) основных понятий: метрология, величина, единица величины, измерение, средство измерений, эталон единицы величины, единство измерений, метрологическая служба, поверка средств измерений.
задачи стандартизации, её экономическую эффективность	Оценка (проверка) знаний: принципы и функции стандартизации; закон «О техническом регулировании»; понятие нормативных документов в области стандартизации; требования к нормативным документам; оценка экономической эффективности стандартизации.
формы подтверждения соответствия	Оценка (проверка) знаний: обязательная сертификация, декларирование соответствия, процедуры подтверждения соответствия; обязательная и добровольная сертификация.
основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов	Оценка (проверка) знаний: федеральные документы, документы системы сертификации ГОСТ Р, технические регламенты, стандарты, правила и рекомендации по сертификации; государственный надзор и контроль за соблюдением

	ем требований государственных стандартов; национальные стандарты Российской Федерации (ГОСТ Р), стандарты организаций; услуги, методы контроля; государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.
терминологию и единицы измерения величин в соответствии с действующими стандартами и международной системой единиц СИ	Оценка (проверка) знаний: источники погрешностей; виды и методы измерений; метрологические характеристики, определяющие область применения СИ – диапазон измерений и порог чувствительности.

Оценочные средства для всех видов контроля отражены в ФОС по учебной дисциплине.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изменения и дополнения в рабочие
программы расследований и обработки на
закрытии предметно-цикловой комиссии
дисциплины гостиничного сервиса от
26.04.2021 (Протокол №5)

Председатель ПЦК



Брунько Ю.И.