

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего
профессионального образования
Протокол № 8 от «20» мая 2022 г.



Утверждаю
Декан факультета среднего
профессионального образования
Гаврилова О.С.
«07» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 «Гостиничное дело»

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:

Социально-экономический

Квалификация выпускника

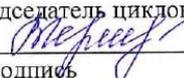
Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

г. Ставрополь, 2022 г.

Рассмотрена и одобрена
на заседании цикловой комиссии
социально-экономических дисциплин и
профессиональных модулей

Протокол № 6 от «19» мая 2022 г.
председатель цикловой комиссии
 /Германова В.С.
подпись ФИО

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1552.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Разработчик:
Елфимова Ю.М.,
кандидат экономических наук,
доцент кафедры туризма и сервиса



СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4	ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
6	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	12
7	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	12
8	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
9	ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)	16
10	ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Учебная дисциплина ОП.12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная дисциплина ОП.12 Контроль и управление качеством обеспечивает формирование профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Общие компетенции
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель: формирование у студентов профессиональных навыков в области контроля качества гостиничных услуг, изучение методов контроля качества услуг, инструментов управления качеством гостиничных услуг, освоение основных понятий в теории управления деятельности работников гостиничной индустрии для поддержания требуемого уровня качества.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.3	Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.	Стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.
ПК 2.3	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов	Критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания.

	службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)	
ПК 3.3	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.	Принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.3	Оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины ОП. 12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	48
Самостоятельная работа	2
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	46
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия (если предусмотрено)	28
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП. 12 Контроль и управление качеством 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	4
Тема 1. Понятие и сущность качества как объекта управления	Содержание теоретического учебного материала	4	ПК 1.3, ПК 2.3 ПК 3.3, ПК4.3
	1. Анализ определения понятие «качество». Эволюция понятия качества		
	2. Социально-экономическая сущность конкурентоспособности		
	3. Качество как объект управления		
	Содержание практического учебного материала	4	
	1. Эволюция философии качества.		
	2.Этапы развития теории управления качеством		
Содержание самостоятельного учебного материала	2		
1.Зарубежный и отечественный опыт управления качеством			
Тема 2. Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии	Содержание теоретического учебного материала	2	ПК 1.3, ПК 2.3
	1.Понятия технического и функционального качества		
	2.Элементы системы менеджмента качества		
	Содержание практического учебного материала	6	
«Руководство по качеству». Классификация несоответствий – отклонений качества.			
Тема 3. Организация контроля качества гостиничных услуг	Содержание теоретического учебного материала	2	ПК 1.3, ПК 2.3 ПК 3.3, ПК4.3
	1.Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях		
	Содержание практического учебного материала	6	
	1.Понятие качества гостиничного обслуживания 2. Формы и методы оценки качества гостиничных услуг		

Тема 4. Стандартизация гостиничных услуг	Содержание теоретического учебного материала	2	ПК 1.3, ПК 2.3 ПК 3.3, ПК4.3
	1. Гостиничные услуги, их структура		
	2. Основные термины и определения, используемые в сфере гостиничных услуг		
	Содержание практического учебного материала	6	
	1. Требования, предъявляемые к гостиничным услугам		
	2. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению		
Тема 5. Сертификация в управлении качеством услуг	Содержание теоретического учебного материала	2	ПК 3.3, ПК4.3
	1. Понятие сертификации в управление качеством гостиничных услуг		
	2. Этапы работ по сертификации услуг	4	
	Содержание практического учебного материала		
	1. Особенности сертификации гостиничных услуг		
2. Сущность основных этапов работ по сертификации			
Тема 6. Проблемы управления качеством в гостиничном сервисе и пути их решения	Содержание теоретического учебного материала	2	ПК 1.3, ПК 2.3 ПК 3.3, ПК 4.3
	1. Проблемы управления качеством услуг в гостиничном бизнесе и пути их решения		
	2. Совершенствование уровня сервиса как условие обеспечения качества услуг гостиничного предприятия		
	Содержание практического учебного материала	2	
	1. Роль руководителя в обеспечении качества услуг предприятий туристической индустрии		
	2. Проблемы подготовки профессиональных кадров для гостиничного предприятия		
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины ОП. 12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения (аудитория № 408) (102,9 кв.м) Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет.

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. 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).

Основная литература:

1. ЭБС "ЮРАЙТ": Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. ЭБС "ЮРАЙТ": Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E.

2. ЭБС "Znanium": Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

3. ЭБС «ЮРАЙТ»: Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/79981BF1-7F38-4187-9C2E-FAE62FB5B14D.

3.2.3. Дополнительные источники

Периодические издания:

1. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание)

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных занятий в форме: устного опроса, выполнения заданий на практических занятиях, выполнения тестовых заданий, а также проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание стандартов, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; службы бронирования, службы питания, критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -решение ситуационных задач -оценки результатов самостоятельной работы (рефератов и ответов на устные вопросы и т.д.)</p> <p>Промежуточная аттестация В форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/ устных ответов.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль: – экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; – оценка заданий для самостоятельной работы,</p> <p>Промежуточная аттестация: – экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>

<p>подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.</p>		
---	--	--

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по учебной дисциплине ОП. 12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу учебной дисциплины ОП. 12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг.

2. Методические рекомендации по освоению учебной дисциплины ОП. 12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг.

3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине ОП. 12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг.

4. И другие методические рекомендации по видам работ, предусмотренных рабочей программой (реферат).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	Интернет-ресурсы (из п.3 РПУД)
1.	Зарубежный и отечественный опыт управления качеством	1	1	2

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Вопросы для проведения дифференцированного зачета

1. Анализ определения понятие «качество». Эволюция понятия качества.
2. Социально-экономическая сущность конкурентоспособности.
3. Качество как объект управления
4. Понятия технического и функционального качества.
5. Элементы системы менеджмента качества
6. Стандартизация в системе технического регулирования.
7. Документы по стандартизации, их применение.
8. Функции и методы стандартизации.
9. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
10. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
11. Организация работ по стандартизации.
12. Направления развития национальной системы стандартизации.
13. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
14. Международные и региональные организации и по стандартизации.
15. Международное сотрудничество в области стандартизации.
16. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
17. Международная стандартизация систем менеджмента.

18. Факторы, определяющие качество услуг.
19. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
20. Методы определения показателей качества.
21. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
22. Методы контроля качества.
23. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
24. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
25. Стандарты качества обслуживания.
26. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
27. Методы внешней оценки качества и безопасности.
28. Измерение удовлетворенности потребителей.
29. Проблемы управления качеством услуг в гостиничном бизнесе и пути их решения
30. Роль руководителя в обеспечении качества услуг предприятий туристической индустрии

7.2 Критерии оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению; устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; способность к обобщению, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Специфика изучения учебной дисциплины ОП. 12 Контроль и управление качеством гостиничных услуг обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение учебной дисциплины рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение учебной дисциплины, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Для успешного освоения дисциплины обучающемуся необходимо посещать все контактные занятия и систематически в полном объеме выполнять все задания для самостоятельной работы. Во время лекций рекомендуется вести записи: выделять основные понятия, факты, выводы; при разборе психологических явлений рекомендуется следовать указаниям преподавателя в части порядка анализа и интерпретации результатов. Если какое-то объяснение кажется непонятным, следует немедленно задать вопрос преподавателю.

При подготовке к практическим занятиям необходимо: тщательно изучить теоретический и методический материал, изложенный в лекции; выполнить задания, предложенные для самостоятельной работы. Продуктивность освоения дисциплины во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы обучающегося. Основу самостоятельной работы обучающегося составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Вначале следует прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом. Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу). В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект

легко воспринимаемым, удобным для работы. Изучение дисциплины с целью глубокого постижения материала целесообразно выполнять в два этапа. Первый этап предполагает изучение конспекта лекций либо в день лекции, либо на следующий день. Основное внимание следует уделить пониманию проблем материала лекций и дополнению конспекта лекций. Второй этап предполагает глубокое изучение материала с использованием обязательной и дополнительной литературы. Изучение должно сопровождаться с изображением всех рассматриваемых рисунков и предлагаемых схем самостоятельно на отдельном листе бумаги. Такой подход делает более эффективным процесс запоминания и стимулирует аналитическое восприятие учебного материала. На все занятия выносятся список проблем, предлагаемых к глубокому обсуждению. Именно эти проблемы должны являться стержнем всей подготовки. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

При проведении практического занятия наиболее распространены две формы его: развернутая беседа и доклад или реферат с предварительной подготовкой. Обучающиеся, выступающие с сообщением, готовят развернутый реферат по вопросу с привлечением более широкого дополнительного материала, чем обязательный минимум. На практическом занятии выносятся основные темы изучаемой дисциплины и связанные с ними проблемы. Исходной информацией для подготовки к практическому занятию является лекционный материал, общая и специальная литература, периодические и специальные издания, публикуемый практический опыт, Федеральные Законы, Национальные стандарты, нормативная документация, 12 нормативно-правовые и отраслевые документы, действующие общественные документы в области сертификации и стандартизации услуг, санитарно-эпидемиологические правила и нормы.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты или письменного реферата на пропущенную тему практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, подготовки рефератов на заданную тему, тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины, итоговой письменной контрольной работы по основным аспектам контроля и управления качеством гостиничного продукта.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017); Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017); Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007); Corel DRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007); Университетская лицензия КОМПАС-3d (Лицензия № К-08-1880).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения (аудитория № 408) (102,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет
2	Учебная аудитория для проведения практических занятий Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения (аудитория № 408) (102,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет
3.	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	1. Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. Учебная аудитория № 408 (площадь – 102,9 м ²)	2. Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет
	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория № 408 (площадь – 102,9 м ²)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет
	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения (аудитория № 408) (102,9 кв.м).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.12 Контроль и управление качеством гостиничного продукта
название дисциплины

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12 Контроль и управление качеством гостиничного продукта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. №1552, и примерной основной образовательной программы подготовки специалиста среднего звена, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.12 Контроль и управление качеством гостиничного продукта обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

– контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

– контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);

– оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:
 - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 46 часов из них лекции – 16 часов, практические занятия – 28 часа;
 - самостоятельной работы обучающегося 2 часа, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета – 2 часа.