

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО
президиумом Ученого совета ННГУ
протокол №1 от 16.01.2024

Рабочая программа дисциплины
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

очная

2024

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Автор:

д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма

М.В. Ефремова

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена протоколом методической комиссии ИЭП №6 от 12.12.2023

Председатель методической комиссии

Института экономики и предпринимательства к.э.н., доцент Макарова С.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» входит в общепрофессиональные дисциплины профессионального цикла.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Полученные знания и умения направлены на формирование общих и профессиональных компетенций:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 2.4	<p>- разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы приема и размещения;</p> <p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы приема и размещения;</p> <p>- разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>- разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>- разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>- государственные стандарты, содержащие требования к гостиницам и иным средствам размещения;</p> <p>- операционные процедуры службы приема и размещения;</p> <p>- сервисные стандарты администратора.</p> <p>- операционные процедуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>- сервисные стандарты housekeeping;</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	45
в том числе:	
теоретическое обучение	11
практические занятия	34
Промежуточная аттестация в виде итоговой оценки	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Качество услуг		
Тема 1.1. Свойства и показатели качества услуг	Содержание учебного материала	1
	1. Основные категории качества услуг. 2. Контроль и управление качеством. 3. Номенклатура показателей качества услуг. 4. Потребительские свойства услуг	
	<u>Практические занятия</u> Изучение номенклатуры показателей качества и требований к качеству услуг	2
Тема 1.2. Требования к качеству услуг	Содержание учебного материала	1
	1. Общие требования. 2. Требования безопасности 3. Требования к информации	
	<u>Практические занятия</u> Изучение общих требований к услугам. Изучение требований безопасности. Изучение требований к информации	4
Тема 1.3. Изучение зарубежного опыта по управлению качеством услуг	Содержание учебного материала	1
	1. Управление качеством в Японии. 2. Управление качеством в США. 3. Управление качеством в Европе.	
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u> Подготовка доклада	4
Раздел 2. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг		
Тема 2.1. Основы стандартизации	Содержание учебного материала	1
	1. Основные категории, роль и значение стандартизации. Цели и принципы стандартизации. Национальный орган по стандартизации. Службы стандартизации РФ. История стандартизации	
	Содержание учебного материала	1

Тема 2.2. Документы по стандартизации	1	Виды документов по стандартизации.	
	2	Документы национальной системы стандартизации.	
	3	Виды стандартов.	
	<u>Практические занятия</u> Изучение документов по стандартизации		2
Тема 2.3. Виды стандартов	Содержание учебного материала		1
	1	Государственные стандарты.	
	2	Корпоративные стандарты.	
	<u>Практические занятия</u> 1. Изучение государственных стандартов РФ, регламентирующих гостиничную деятельность. 2. Изучение корпоративных стандартов. 3. Роль корпоративных стандартов в сетевых гостиницах. 4. Изучение документов по стандартизации, регламентирующих работу службы питания.		4
Раздел 3. Контроль качества услуг			
Тема 3.1. Основы сертификации	Содержание учебного материала		1
	1	Основные понятия сертификации и подтверждения соответствия.	
	2	Обязательное подтверждения соответствия.	
	3	Добровольное подтверждения соответствия.	
	4	Декларирование соответствия	
<u>Практические занятия</u> 1. Порядок проведения сертификации в гостинице. 2. Сертификация в службе питания гостиницы.		4	
Тема 3.2. Требования к качеству средств размещения	Содержание учебного материала		1
	1	Общие требования к средствам размещения.	
	2	Требования к малым гостиницам.	
	3	Требования к санаториям и пансионатам.	
	4	требования к хостелам.	
	5	Требования к индивидуальным средствам размещения.	
	6	Требования специализированным средствам размещения	
<u>Практические занятия</u> Изучение требований к средствам размещения для самопроверки.		4	

Тема 3.3. Классификация гостиниц на категории	Содержание учебного материала		<i>1</i>
	1	Категории классификации гостиниц в РФ.	
	2	Нормативно-правовая база классификации.	
	3	Классификация гостиниц за рубежом.	
	<u>Практические занятия</u> Категории гостиниц		<i>2</i>
Тема 3.4. Порядок проведения классификации средств размещения	Содержание учебного материала		<i>1</i>
	1	Объекты классификации.	
	2	Порядок проведения классификации.	
	3	Порядок проведения экспертной оценки.	
	<u>Практические занятия</u> Решение задач по определению категорий гостиниц - работа вопросами для самопроверки.		<i>4</i>
Тема 3.5. Требования к гостиницам при классификации	Содержание учебного материала		<i>1</i>
		Требования к материально-технической базе гостиниц. Требования к номерному фонду. Требования к персоналу	
	<u>Практические занятия</u> Требования к материально-технической базе гостиниц. Требования к номерному фонду. Требования к персоналу		<i>4</i>
			<i>45</i>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены специальные помещения:

Кабинет «Стандартизации», оснащенный оборудованием:

- учебные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- интерактивная доска (учебная доска),
- технические средства обучения:
- персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные источники:

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3.
2. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
4. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
5. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: www.economicus.ru
6. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru
7. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
8. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
9. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
10. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
11. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
12. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
13. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
14. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>государственные стандарты, содержащие требования к гостиницам и иным средствам размещения; операционные процедуры службы приема и размещения; сервисные стандарты администратора;</p>	<p>Характеристики демонстрируемых знаний</p> <p>75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p>

<p>операционные процедуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; сервисные стандарты housekeeping</p>		
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p>	<p>Оценка процесса Оценка результатов</p> <p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>
<p>разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы приема и размещения; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы приема и размещения; разрабатывать операционные процедуры и стандарты обслуживания для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов обслуживания сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>		