МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/В.Г. Шубаева/
«20» июня 2018 г.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.п.н., доцент Бедяева Т.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины:

Обеспечение достижения обучающимися результатов освоения основной образовательной программы, установленной федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки Гостиничное дело.

Задачи:

изучение различных методов контроля качества, в том числе используемых при диагностике гостиничных услуг;

усвоение норм стандартов в области гостиничного дела;

знакомство с основными положениями национальной системы стандартизации;

овладение методами стандартизации;

рассмотрение национальных стандартов на гостиничные услуги;

знакомство с международными стандартами на гостиничные услуги

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» относится к вариативной части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Второй уровень (углубленный) (ПК-4)-2	**Декомпозиция I** **Знать:** методы анализа и оценки качества предоставления гостиничных услуг, стандарты гостиничной деятельности З2 (I) (ПК-4) **Уметь**: проводить оценку качества обслуживания и предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей У2 (I) (ПК-4) **Владеть:** методами анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, проведения стандартизации гостиничных услуг В2 (I) (ПК-4)
ПК-5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе	Третий уровень (продвинутый) (ПК-5)-3	**Декомпозиция II** **Знать:** государственные стандарты РФ и другие нормативные документы, регламентирующие функциональные процессы деятельности гостиниц и других средств размещения и позволяющие осуществить контроль качества гостиничных услуг З2 (II) (ПК-5) **Уметь**: организовать работу по подтверждению

классификации гостиниц и других средств размещения		соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, использовать стандарты и другие нормативные и технические документы для выбора оптимальных технологий и функциональных процессов в деятельности гостиниц и других средств размещения У2 (II) (ПК-5) **Владеть**: навыками организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, использования стандартов и других нормативных документов для выбора оптимальных технологий и функциональных процессов в деятельности гостиниц и других средств размещения В2 (II) (ПК-5)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины очной формы обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	2	4	-	6
Тема 2. Национальная система стандартизации.	2	2	-	6
Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	2	4	-	6
Тема 4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	2	4	-	6
Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	2	4	-	6
Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	2	4	-	6
Тема 7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	2	2	-	6
Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	4	4	-	6
Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	4	4	-	6
Всего по дисциплине:	22	32	-	54

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации.

Стандартизация в системе технического регулирования.

Документы по стандартизации, их применение.

Функции и методы стандартизации.

Тема 2. Национальная система стандартизации

Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.

Системы стандартов национальной системы стандартизации.

Организация работ по стандартизации.

Направления развития национальной системы стандартизации.

Правила разработки и утверждения национальных стандартов.

Тема 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.

Международные и региональные организации и по стандартизации.

Международное сотрудничество в области стандартизации.

Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

Международная стандартизация систем менеджмента.

Стандартизация в области информационной безопасности.

Тема 4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка

Факторы, определяющие качество услуг.

Характеристики и показатели качества продукции и услуг.

Методы определения показателей качества.

Инструменты контроля, анализа и управления качеством.

Методы контроля качества.

Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.

Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.

Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности.

Квалификационные характеристики.

Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

Организация работ по стандартизации в гостинице.

Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.

Стандарты качества обслуживания.

Тема 7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.

Методы внешней оценки качества и безопасности.

Измерение удовлетворенности потребителей.

Тема 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

Национальные стандарты, технологические нормативы.

Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

Тема 9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

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 потребителей, принятие мер.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Содержание занятий	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
Тема 1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	СЗ: Тематическая дискуссия
Тема 2	Национальная система стандартизации.	СЗ: Тематическая дискуссия
Тема 3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	СЗ: Тематическая дискуссия
Тема 4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	СЗ: Тематическая дискуссия
Тема 5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	СЗ: Тематическая дискуссия
Тема 6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	СЗ: Тематическая дискуссия
Тема 7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	СЗ: Тематическая дискуссия
Тема 8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	СЗ: Тематическая дискуссия
Тема 9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	СЗ: Тематическая дискуссия

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
6	Реферат
2	Проект (в группе)
4	Доклад
5	Конспектирование первоисточников
9	Подготовка к тестированию

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Мультимедийные презентации по всем разделам курса (в формате Power Point);
- При выполнении практических заданий предусматривается использование ресурсов Internet, современных профессиональных баз данных, имеющих неограниченный доступ;
- тематическая дискуссия (тема № 1,3,5);
- анализ конкретных ситуаций (тема №2, 7, 8, 9)
- кейс-технологии (тема №4, 6, 9)
- проблемный семинар (тема № 1)

Тематическая дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

Кейс-технологии - включает порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. Кейс – разновидность производственной или экономической ситуации, специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

Анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Проблемный семинар – важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Семинар предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. (Высшее образование: Бакалавриат)	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Зворыкина, Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.: ил.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Михеева, Е. Н. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - Москва :Дашков и К, 2017. - 532 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. (Высшее образование: Бакалавриат)	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие / Аристов А.И., Приходько В.М., Сергеев И.Д. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. (Высшее образование: Бакалавриат).	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: Учебник / Сухов Р.И. - Ростов-на-Дону :Южный федеральный университет, 2016. - 196 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru

2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа и семинарского типа.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).