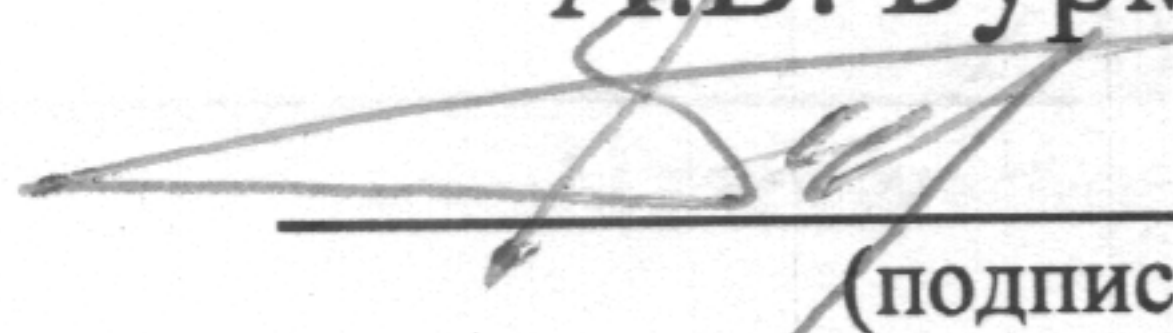


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
А.В. Бурмистров


(подпись)
« 27 » 10 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б1.Б.19 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 2/4; 3/5

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	5	0,1
Практические занятия	10	0,3
Семинарские занятия		
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	125	3,5
Форма аттестации (зачет)	4	0,1
Всего	144	4

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело

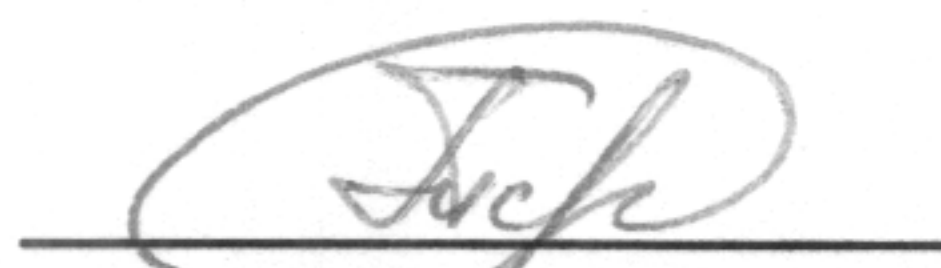
(шифр) (наименование)

для профиля «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана для набора обучающихся 2017 года

Разработчик программы:

Доцент

(должность)

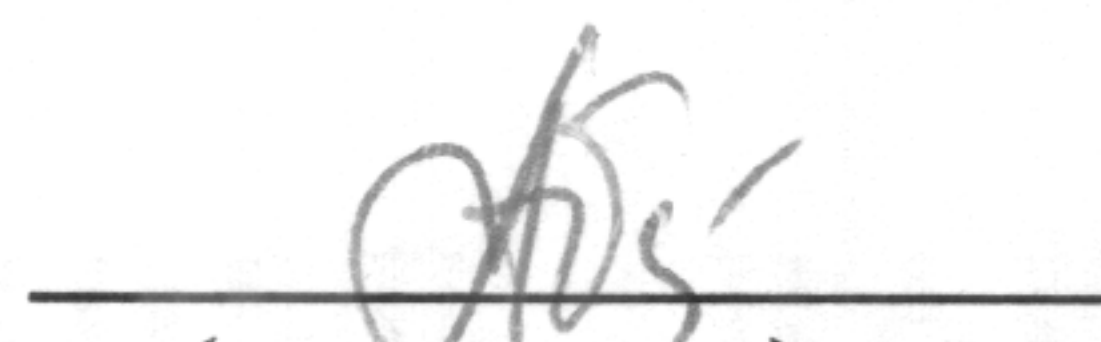

(подпись)

Ю.В.Терехина

(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,
протокол от 28.10 2017 г. № 4

Зав. кафедрой


(подпись)

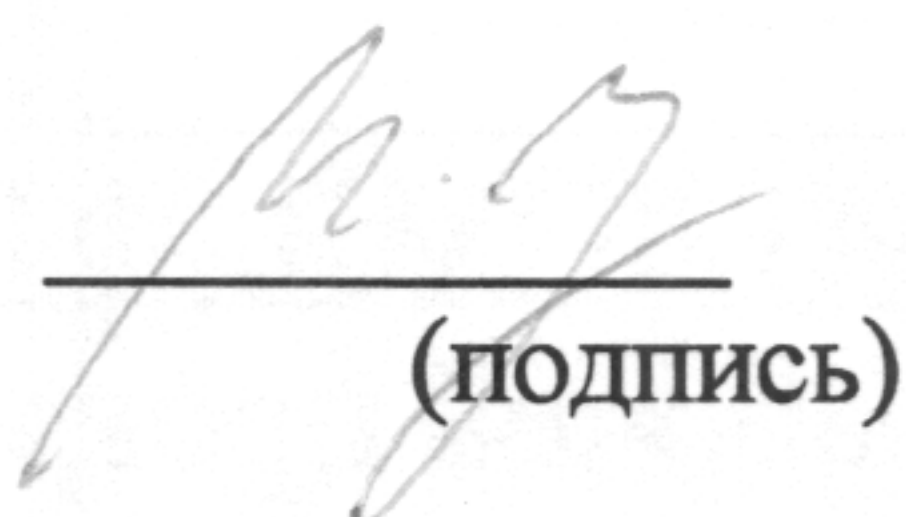
Л.Н.Абуталипова

(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится
кафедра-разработчик РП от 25.10 2017 г. № 2

Председатель комиссии, доцент


(подпись)

М.Р.Зиганшина

(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ


(подпись)

Л.А.Китаева

(Ф.И.О.)

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины **«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»** являются

а) освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых в индустрии гостеприимства;

б) изучение методов контроля качества услуг и продукции и методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина **«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»** относится к базовой части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины **«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»** бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) Сервисная деятельность
- б) Психология делового общения
- в) Профессиональная этика и этикет
- г) Межкультурная и профессиональная коммуникация на иностранном языке
- д) Коммуникативные технологии в гостиничном деле / Глобальные и локальные сети бронирования

Дисциплина **«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»** является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- а) Инновационные технологии гостиничного обслуживания / Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания
- б) Технология организации культурно-досуговой деятельности в гостиничном предприятии / Технология организации экскурсионного обслуживания
- в) Производственные технологии в гостиничной деятельности / Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса
- г) Проектирование процесса оказания услуг

Знания, полученные при изучении дисциплины **«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»** могут быть использованы при прохождении практик и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в производственно-технологической деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-3 - готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать: а) законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и контроль качества гостиничных услуг; б) методы контроля качества услуг и продукции.

2) Уметь: а) использовать законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию гостиничных услуг.

3) Владеть: а) использования полученных знаний при реализации работ по добровольной сертификации.

4. Структура и содержание дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144__ часа.

№ п/ п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Семинар (Практически е занятия, лабораторны е практикумы)	Лаборатор ные работы	СРС	
1	Введение в дисциплину	4	2	-		7	Подготовка к практическим занятиям контрольная работа
2	Национальная, международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	5	1	-		39	Подготовка к практическим занятиям контрольная работа
3	Технология проведения работ по сертификации услуг гостиницы.	5	1	5		39	Подготовка к практическим занятиям творческое задание Контрольная работа
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	5	1	5		40	Подготовка к практическим занятиям творческое задание, контрольная работа
	ИТОГО	4 /5	5	10		125	
Форма аттестации							зачет

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формир уемые компете нции
1	Введение в дисциплину	2	Введение в дисциплину	Практическая направленность предмета на последующую профессиональную деятельность будущих специалистов. Цели и задачи курса. Учебная литература	ОПК-3

				и другие источники информации. Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Роль государства в обеспечении качества услуг в индустрии гостеприимства и защиты прав потребителей	
2	Национальная, международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	1	Национальная, международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Направления развития национальной системы стандартизации. Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.	
2	Технология проведения работ по сертификации услуг гостиницы.	1	Технология проведения работ по сертификации услуг гостиницы.	Документы, регламентирующие сертификацию услуг гостиниц в РФ. Технология проведения сертификации услуг средств размещения, сертификационной проверки и инспекционного контроля	ОПК-3
4	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	1	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.	ОПК-3

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума	Формируемые компетенции
1	Технология проведения работ по сертификации услуг гостиницы.		Цель: формирование навыка составления документации и проведения сертификации услуг	ОПК-3
		5	Составление схемы процесса разработки и реализации проекта внедрения системы менеджмента качества. Оформление пакета документов на проведение работ по сертификации услуг гостиницы	

2	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.		Цель: формирования навыков оценки качества услуг гостиниц	ОПК-3
		5	Методика оценки соответствия услуг гостиниц и других средств размещения категориям	

7. Содержание лабораторных занятий не предусмотрено

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Характеристика требований к качеству продукции и услуг гостиничного предприятия.	7	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к докладу	ОПК-3
2	Базовые стандарты системы менеджмента качества: национальные стандарты, стандарты организаций, стандарты ИСО.	39	Подготовка к практическим занятиям	ОПК-3
3	Добровольная и государственная система классификации гостиниц и других средств размещения.	39	Подготовка к практическим занятиям Подготовка к контрольной работе	ОПК-3
4	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	40	Подготовка к практическим занятиям	ОПК-3

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности, обучающихся в рамках дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается выполнение контрольной работы, творческого задания и работа на практических занятиях. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (60 б.) и максимальное (100 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, входе изучения дисциплины он может набрать максимально 100 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» итоговой формой отчетности является зачет.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Работа на практических занятиях	5	25	40
Контрольная работа	1	10	20
Творческое задание	1	25	40
Итого:		60	100

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=485674 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов. — Москва : КноРус, 2017. — 229 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/922395 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Николаева М. А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: Учебник/Николаева М. А., Карташова Л. В., 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=473200 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие / Н.А.Гулиев, Б.К.Смагулов. – 3-е изд., стереотип. – М.: Флинта, 2017. – 240 с.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=93436&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с.	ЭБС «Юрайт» https://biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=430064 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Организация санаторно-курортной деятельности (Ростуризм) : учебник / А.М. Ветитнев, Я.А. Войнова. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 270 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/919722 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

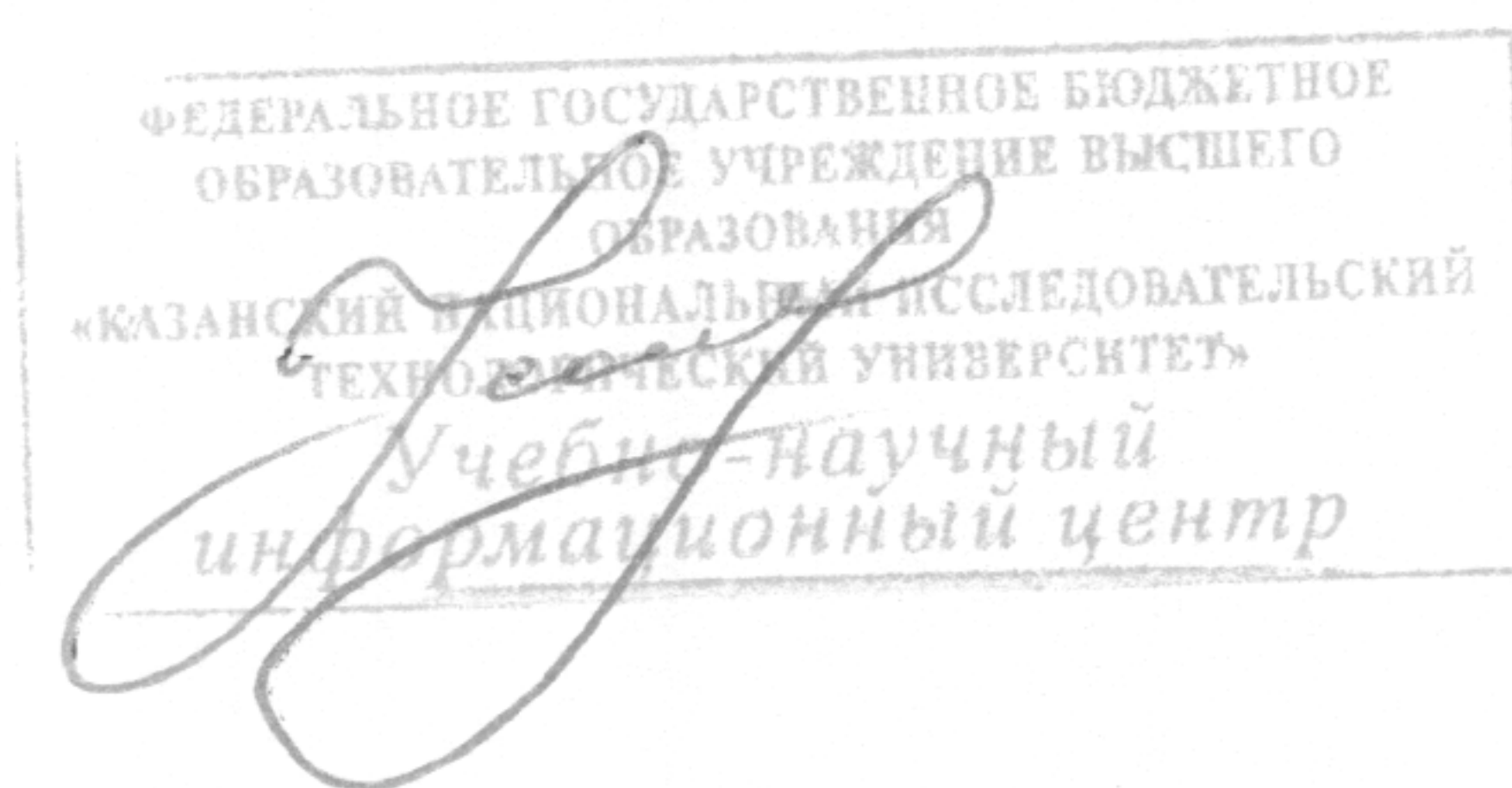
3. Тарасова О.Г. Метрология, стандартизация и подтверждение соответствия продукции и услуг: практикум / О.Г.Тарасова, Е.М.Цветкова. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 60 с.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=476516&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2008. - 511 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=142432 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология : учебник для прикладного бакалавриата / Е. Ю. Райкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 349 с.	ЭБС «Юрайт» https://biblio-online.ru/book/6BCD82E4-9D68-47B0-8D16-22E2F90831EA Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/>
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – Режим доступа: <http://biblioclub.ru>
4. ЭБС «BOOK.ru» – Режим доступа: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

13. Образовательные технологии

По дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» предусмотрено учебным планом 1 интерактивных лекционных и 2 интерактивных практических занятий.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направление 43.03.03 «Гостиничное дело» реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, деловые игры) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Изучение и закрепление нового материала происходит на лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия).

На практических занятиях: мозговой штурм, творческие задания.