



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.В.04. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

основной профессиональной образовательной программы среднего профессио-
нального образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация: *специалист по гостеприимству*

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>к.т.н., доцент Борисова О.К.</i>

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное де- ло</i>		<i>Варламова А.В.</i>



1. Практические занятия

Практические занятия относятся к основным видам учебных занятий. Они составляют важную часть общепрофессиональной практической подготовки, способствуют развитию познавательной деятельности, развивают логическое мышление, умение интерпретировать теоретический материал для решения поставленной задачи.

Цель проведения практических занятий – закрепление знаний и умений обучающихся по основным вопросам дисциплины ОП.В.04 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.

Выполнение практических заданий требует предварительной подготовки в виде повторения теоретических вопросов. Содержание практических занятий охватывает весь круг общепрофессиональных умений, на формирование которых ориентирована данная дисциплина. Методические указания по проведению практических занятий учебной дисциплины ОП.В.04 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг составлены с учётом требований рабочей программы и её содержания.

Методические указания предназначены для закрепления теоретических знаний и приобретение необходимых практических навыков и умений по программе дисциплины ОП.В.04 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: 43.02.14 Гостиничное дело.

При выполнении практических работ обучающиеся должны **уметь**:

- применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессам;
- 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.



Перечень формируемых компетенций

№, п/п	Код формируемой компетенции	Наименование компетенций
1.	ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
2.	ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
3.	ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
4.	ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
5.	ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
6.	ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
7.	ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
8.	ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
9.	ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
10.	ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность профессиональной сфере
11.	ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения материальных ресурсах и персонале
12.	ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
13.	ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
14.	ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
15.	ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
16.	ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
17.	ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
18.	ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»		СМК РГУ- ТИС
			<i>Лист 4</i>
19.	ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	
20.	ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	
21.	ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
22.	ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	

Критерии оценки

Оценка «5» - самостоятельное и уверенное применение знаний в практической деятельности (выполнении действий приемов), правильное и точное выполнение и оформление расчетов, ответы без ошибок на контрольные вопросы.


Оценка «4» - самостоятельное применение знаний в практической деятельности (выполнении действий приемов), выполнение и оформление расчетов, с тремя-четырьмя недочетами и ответы без ошибок на контрольные вопросы.

Оценка «3» - недостаточная самостоятельность при применении знаний в практической деятельности (выполнении действий приемов), выполнение заданий с помощью преподавателя, допущение логических ошибок и неточностей при расчете, ответы без ошибок на контрольные вопросы.

Оценка «2» - неумение применять знания в практической деятельности, (выполнении действий приемов), студент не может самостоятельно выполнять задания и ответить на наводящие вопросы преподавателя, расчет выполнен неверно.

Тематический план и содержание учебной дисциплины, общепрофессионального модуля

№ п/п	Темы практических занятий	Количество часов
1	ПЗ № 1-3 Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.	6
2	ПЗ № 4-6 Использование правил и отработка порядка проведения	6

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУ- ТИС
		Лист 5
	сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.	
3	ПЗ № 7-9 Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества	6
4	ПЗ № 10-20 Сообщения на тему: «Проблемы управления качеством в гостиничном сервисе и пути их решения»	19

2. Тематика и содержание

Практическая работа №1-3

Тема: Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.

Время: 6 часов

Цель: изучить основные принципы нормоконтроля технической документации и порядок его проведения; уметь работать с ГОСТами, ОСТами, ТУ, изучать нормативные документы, оформлять результаты.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию «нормоконтроль технической документации»
2. Перечислите основные цели нормоконтроля
3. Какие основные задачи нормоконтроля существуют?
4. Каков порядок проведения нормоконтроля?
5. Как называется комитет осуществляющий руководство работами по стандартизации в Российской Федерации?
6. Что такое Государственный стандарт Российской Федерации (ГОСТ РФ)?
7. Дайте определение «стандарт отрасли (ОСТ)».
8. Какие требования к качеству продукции устанавливают технические условия (ТУ)?
9. Дайте определение «стандартизация».
10. Перечислите цели стандартизации.

Практическая работа №4-6

Тема: Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.

Время: 6 часа

Цель работы: Изучение нормативной базы регламентирующих документов оценки соответствия, изучение правил проведения сертификации, приобретение навыков заполнения бланков по сертификации; изучить особенности и основные отличия обязательной, добровольной сертификации услуг и декларирования товаров.

Контрольные вопросы:

1. Законодательные акты, предусматривающие обязательную сертификацию.
2. Формы подтверждения оценки соответствия.
3. Специфическая цель обязательной сертификации.
4. Специфическая цель добровольной сертификации.
5. Отличия процедуры обязательной сертификации и декларирования.



6. Функции органа сертификации.
7. Цель инспекционного контроля по сертификации.
8. Отличия схем сертификации услуг от схем сертификации продукции.
9. Нормативные документы, используемые при сертификации.
10. Что такое декларация о соответствии?

Практическая работа №7-9

Тема: Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач.
Применение сертификации системы менеджмента качества.

Время: 6 часа

Цель работы: ознакомиться с правилами и порядком организации, проведения и оформления документов по процедуре сертификации продукции в органе сертификации; изучить механизм разработки документов, регламентирующих менеджмент качества малого предприятия по стандартам ISO.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите участников процедуры подтверждения соответствия.
2. На соответствие каким документам проводится обязательное подтверждение соответствия?
3. Кто имеет право самостоятельно без участия третьей стороны декларировать соответствие?
4. Назовите законодательные акты, регулирующие процедуру обязательной сертификации отечественной продукции.
5. Назовите законодательные акты, регулирующие процедуру обязательной сертификации продукции, вывозимой с территории России.
6. Кто утверждает номенклатуру продукции, подлежащей обязательной сертификации?
7. Кто утверждает перечень продукции, подлежащей декларированию соответствия?
8. Каким знаком маркируется продукция, прошедшая подтверждение соответствия по обязательной форме?
9. Кто имеет право заверять копию сертификата соответствия?
10. Что такое схема сертификации?
11. Какие схемы сертификации более жесткие: основные или дополнительные к ним?
12. Каково назначение инспекционного контроля?
13. Какова цель сертификации систем качества?
14. Какие нормативные документы используются при сертификации систем качества?
15. Что должна в себя включать документация СМК?

Практическая работа № 10-20. Сообщения на тему: «Проблемы управления качеством в гостиничном сервисе и пути их решения»

Время: 19 часов.

Цель работы: рассмотрение и изучение проблем качества услуг в управлении гостиничным предприятием.

Контрольные вопросы:

1. Понятие качества услуг в гостиничном бизнесе
2. Основные характеристики услуг и проблемы управления качеством.



3. Методики разработки систем качества в гостиничном бизнесе.

2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующим личность студента, его мировоззрение и культуру безопасности, развивающим его способности к самообучению и повышению своего общепрофессионального уровня.

Самостоятельная работа – это особая форма обучения по заданию преподавателя, выполнение которой требует творческого подхода и умения получать знания самостоятельно.

Формы самостоятельной работы студентов: подготовка докладов (рефератов).

Реферат – это письменная работа или выступление по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Темы рефератов предлагаются преподавателем, ведущим занятия, однако инициатива может исходить и от студента, и должны быть посвящены актуальным в теоретическом и практическом отношениях вопросам. Как правило, тема реферата должна быть либо заглавной в проблематике всего семинара, либо дополнять содержание основных учебных вопросов, либо посвящаться обзору какой-либо публикации, статистического материала и т.д., имеющих важное значение для раскрытия обсуждаемых вопросов семинара и формирования необходимых компетенций выпускника.

Методические указания по написанию рефератов

Реферат — письменная работа, выполняемая обучающимся в течение длительного срока (от одной недели до месяца).

Реферат (от лат. *referre* — докладывать, сообщать) — краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Реферат отвечает на вопрос — что содержится в данной публикации (публикациях).

Однако реферат — не механический пересказ работы, а изложение ее сущности.

В настоящее время, помимо реферирования прочитанной литературы, от обучающегося требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. Тему реферата может предложить преподаватель или сам обучающийся, в последнем случае она должна быть согласованна с преподавателем.



В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания.

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. Оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. Введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Этапы работы над рефератом.

Работу над рефератом можно условно подразделить на три этапа:

1. Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования;
2. Изложение результатов изучения в виде связного текста;
3. Устное сообщение по теме реферата.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата

Объемы рефератов колеблются от 8-10 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении. При написании и оформлении реферата следует избегать типичных ошибок, например, таких:



- поверхностное изложение основных теоретических вопросов выбранной темы, когда автор не понимает, какие проблемы в тексте являются главными, а какие второстепенными,
- в некоторых случаях проблемы, рассматриваемые в разделах, не раскрывают основных аспектов выбранной для реферата темы,
- дословное переписывание книг, статей, заимствования рефератов из интернет и т. д

Примерная тематика рефератов

1. Работа с общероссийским классификатором технико-экономической информации. Поиск информации.
2. Работа с нормативными документами: «Соглашения о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации», и др.
3. Изучить и законспектировать темы: 1.Измерение удовлетворённости персонала;
2.Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

3. Информационное обеспечение обучения

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

Основная литература:

1. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
2. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
3. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
4. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>



5. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. — Москва : КноРус, 2019. <https://www.book.ru/book/929951>

Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

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).

Электронные издания (электронные ресурсы):

www.WTTC.org.com
www.st9000.ru
www.upravlenie-kachestvom.ru
www.tour.lib.net
www.fh.kubstu.ru
www.quality.eup.ru



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУ-
ТИС

Лист 11

www.moga.ru

www.prohotel.ru

www.tourbus.ru