

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский технологический колледж питания

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины: **ОП.10 Управление качеством в гостиничном бизнесе**

код, специальность: **43.02.11 «Гостиничный сервис»**

форма обучения **очная**

Москва, 2018г.

СОГЛАСОВАНА:

Предметной цикловой комиссией
«Ресторанно-гостиничный бизнес»
Протокол № 1
от «31» августа 2018 года
Председатель предметной
цикловой комиссии



Летникова Н.Б.

Подпись

Инициалы Фамилия

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального
образования 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Заместитель директора по учебной работе



Г.Б. Давыдова

Подпись

Инициалы Фамилия

УТВЕРЖДЕНА:

Директор колледжа



подпись

/Е.Н. Махиненко/

инициалы Фамилия

Составитель (автор): Летникова Н.Б. - преподаватель МТКП

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	21
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ... 	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.10 «Управление качеством в гостиничном бизнесе» является частью ППССЗ (программы подготовки специалистов среднего звена) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

Целью изучения учебной дисциплины является освоение теоретических знаний и приобретения практических навыков в области основ управления качеством, определяющих сущность современных подходов в менеджменте, организации производства и организации обслуживания; его основные категории, функции, принципы, средства и методы, приобретение умений применять эти знания и формирование общих и профессиональных компетенций, необходимых для успешной практической деятельности выпускников.

Дисциплина «Управление качеством» является основополагающей для подготовки специалистов гостиничного сервиса в условиях усиления конкуренции. Особое внимание при изучении дисциплины уделяется роли и новым требованиям к менеджерам функциональных отделов.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- освоение основных понятий в области управления качеством;
- понимание специфики профессионализма работников гостиничного сервиса;
- усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации;
- понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества;
- освоение методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия;
- освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников ориентироваться в условиях частой смены технологий;
- вопросы индивидуальной, групповой и организационной эффективности;
- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества;
- установление сущности и способов мотивации персонала к повышению качества в ГК.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- проводить анализ качества гостиничного продукта;
- обеспечивать конкурентоспособность гостиничного продукта в области качества;
- выявлять проблемы и слабые места, связанные с качеством обслуживания;
- обеспечивать качество услуг в гостиничном предприятии;
- определять направления для улучшения качества гостиничных услуг с применением различных методов;

- использование метода «шести сигм» в процессе совершенствования качества гостиничных услуг;
- участвовать в оценке эффективности системы менеджмента качества;
- оценить качество гостиничных услуг различными методами;
- оценивать затраты на качество продукции;
- владеть инструментами управления (планирования) качеством и анализа процесса (постоянного совершенствования);
- обеспечивать систему менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2000;
- принимать участие в разработке и внедрении систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008;
- определять положительные и отрицательные качества персонала, проявленных при обслуживании;
- выбирать программу повышение квалификации персонала в СМК;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- современные системы менеджмента качества;
- основные понятия и определения управления качеством в гостиничном бизнесе;
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы в решении задач повышения качества гостиничных услуг;
- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- нормативно-правовую базу обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации;
- информационную базу для анализа проблем качества организаций сферы гостеприимства;
- эволюцию философии обеспечения качества, подходы;
- базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), национальных премий по качеству, «шесть сигм»;
- организацию работы и стандартизацию качества услуг на гостиничном предприятии;
- ключевые инструменты в создании качественного гостиничного продукта;
- способы внедрения системы качества в работу гостиничного предприятия;
- методы оценки качества обслуживания в гостинице;
- типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3 – 5 звезд;
- методы определения конкурентоспособности гостиничного предприятия;
- методы совершенствования системы качества ГК;
- ключевые элементы разработки миссии и политики организации (гостиничной компании) в области качества.

Дисциплина направлена на формировании общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. . Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося включая:	73	часа
обязательная аудиторная учебная нагрузка	48	часов
самостоятельная работа	21	час
Консультации	4	часа
ВСЕГО:	73	часа

2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы:

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	73
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
В том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	24
теоретические занятия	24
Консультации (всего)	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	21
в том числе:	
- создание мультимедийных презентаций по темам	4
подготовка докладов и рефератов	13
Подготовка к зачету	4
Промежуточная аттестация в 5-м семестре в форме: <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.10 «Управление качеством в гостиничном бизнесе»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект).		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Методологические основы управления качеством.			20	
Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством	Содержание учебного материала		2	2
	1	Теоретические предпосылки управления качеством. Термины и определения. Направления в решении задач качества. 1. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалитетрию		
	2	Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством. Система международных стандартов ИСО серии 9000:2000; Организация бизнеса на основе всеобщего управления качеством (Total Qality Management); российская национальная премия по качеству; подход, направленный на поиск и устранение причин брака и ошибок в производственных процессах («Шесть сигм»). Качество как объект управления. Качество как социально-экономическая категория. Свойства и функции качества. Аспекты качества: 1) национальный; 2) политический; 3) технический; 4) экономический. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя. Количественные и качественные показатели качества. требования к качеству продукции		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		2	
1	Основная терминология, отраженная в ГОСТ Р 506646-94 «Услуги населению. Термины и определения»: общие понятия, понятия в области стандартизации услуг, в области сертификации услуг, в области управления качеством услуг. Конспект «Общероссийский классификатор услуг населению» ОК 002-93 (ОКУН). Туристические услуги и услуги средств размещения для временного проживания туристов. Услуги средств общественного питания. Извлечения из ГОСТ Р 51185-98 «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования к средствам размещения. Извлечения из СтОО РАСТ 02-04 «Гостиничный стандарт РАСТ. Основные положения». Классификационные группировки средств размещения. «Системы классификации гостиниц и других средств размещения». Определения основных терминов в области менеджмента качества, содержащихся в ГОСТ Р ИСО			

		900:2008.		
	2.	Повторить Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Составление конспекта: Права и обязанности исполнителя. Порядок оформления проживания: Бронирование, Договор на оказание услуг; Оплата услуг; Цена номера; Плата за проживание; Сохранность вещей; Порядок проживания и обслуживания; Ответственность исполнителя и гостя. Контроль. Профессиональные ситуации и кейсы.		
	3.	Рефераты: Эволюция философии качества, Развитие теории управления качеством, Сравнительный анализ понятий качество, полезность, Потребительская стоимость, Эволюция методов обеспечения качества, фазы: контроль качества; управление процессами; менеджмент качества, планирование качества, экологический менеджмент качества,; Международные стандарты и системы категоризации гостиниц, Стандарты обслуживания гостиничных корпораций - основные категории гостиничных цепей, Сертификация в гостиничном бизнесе; Использование бенчмаркетинга для разработки мер по улучшению качества обслуживания потребителей.		
	Практические работы		2	
	1	Управление качеством услуг в гостинице.		
Тема 1. 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг .	Содержание учебного материала		2	2
	1	<i>Структура действующего нормативного правового обеспечения.</i> Правовая защита прав потребителей гостиничных услуг. Принцип приоритета международного права перед внутренним правом отдельной страны. Закон РФ «О защите прав потребителей». Права потребителей на безопасность товара/работы/услуги (статья 7). Права клиента отеля при обнаружении недостатков оказанной услуги. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуги и ответственность исполнителя в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги. Работа с претензиями. Правила обслуживания в гостиницах. Содержание и размещение обязательной информации для клиентов. Обеспечение государством безопасности продукции и услуг как одного из уровней качества – основная норма Федерального закона «О техническом регулировании».		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		2	
	1	Профессиональные ситуации .Мировой опыт гостиничных стандартов.		

		ЮНВТО, Международная гостиничная конвенция, Международная ассоциация гостиниц и ресторанов. (МАГР).		
	2	Нормативные документы РФ. Стандарт ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (пп.5.4,5.5,5.6,5.7,7.1-7.16,8.1-8.5)		
	3	Повторение .Стандарт ГОСТ 28681.4-95 Туристско-- экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.		
	4.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 01.03.2018. № 1085. Решение профессиональных кейсов.		
	5	Составление перечня основных нормативных документов, регулирующих услуги туроператоров и турагенств; документы, дополнительно регулирующие услуги средств размещения; услуги общественного питания; классификаторы услуг; базовые документы для классификации средств размещения и предприятий общественного питания.		
	Практические занятия		4	
	1	Точки соприкосновения качеством. Модель восприятия качества обслуживания в гостинице. Разработать модель восприятия качества обслуживания в гостинице.		
Тема 1.3 Практика формирования стандартов качества.	Содержание учебного материала		2	1,2
	1	Ожидания клиентов городских гостиниц. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания гостиниц различных категорий. Приобретение узнаваемости на рынке гостиничных услуг и обеспечение развития малых гостиниц.		
	2	Качественные характеристики предприятия, соответствующие требованиям классификации. Адаптация стандартов качества сервиса.		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		2	
	1	Реферат: Системы работы с персоналом по формированию навыков в предоставлении услуг по соответствующим стандартам.		
	2	Реферат: Контроль над выполнением стандартов.		
		3.Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.		

	Практическая работа.		2	
1	Система управления качеством услуг. Модель качества обслуживания. С 103-Концептуальная модель качества обслуживания в гостинице. С 103-107			
2	Система управления качеством. Концептуальная модель управления качеством в гостинице. С -107-110			
Раздел 2. Практика внедрения стандартов качества			24	1
Тема 2.1.Качество услуг в гостиничном предприятии	Содержание учебного материала		2	
	1	<i>Качество услуг в сфере индустрии гостеприимства.</i> Товар и услуга, интегральные характеристики качества. Анализ гостиничного продукта. Качество и стандарты. Категории предприятий и их восприимчивость к регулированию качества. Условия создания качественного сервиса на гостиничном предприятии: 1.Соблюдение основных и наиболее важных для сферы гостеприимства принципов современного сервиса; 2. Создание необходимых условий для персонала, призванного обеспечить качественный сервис; 3. Оптимизация организационной структуры управления предприятия, предоставляющего услуги в сфере гостеприимства; 4. Всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль за качеством сервиса. <i>Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей</i> с помощью качественного обслуживания: американская модель и европейская модель. Понятие комфортности. Элементы комфорта: информационный; экономический; эстетический; бытовой; психологический.		
	2	<i>Особенности и свойства гостиничной услуги.</i> Особенности качества услуг в гостинице. Модель предоставления услуг в гостиницы. Общие требования по качеству услуг – ГОСТ Р50690 – 94 (п.4.3). Требования к условиям обслуживания: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; этичность обслуживающего персонала; комфортность; Эстетичность; эргономичность. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. <i>Модель восприятия качества обслуживания в гостинице.</i> Качество как свойства и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя. Техническое и функциональное качество.		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		2	
1	Описание основных документов по качеству:1. Паспорт гостиницы, 2.Руководство по качеству, 3. Документация системы качества. Уровни документального описания: Первый уровень: основные цели и задачи в области качества. Второй уровень : Система технического и			

		функционального качества. Третий уровень: Регистрация и учет качества. Типовая структура « Документация гостиничного предприятия при внедрении менеджмента качества. 4. Служба управляющего по качеству. Основные задачи службы качества. Взаимодействие с отделом кадров и маркетинга. Должностные обязанности управляющего по качеству.		
	2	Составление и анализ схемы: Содержание элементов системы качества гостиничного предприятия.		
	Практические занятия			
	1	Анализ качества гостиничного продукта. Анализ ситуации. Изучение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Алгоритм работы с претензиями.	2	
Тема 2.2. Система управления качеством гостиничных предприятий.	Содержание учебного материала			1
	1	<i>Элементы системы качества:</i> 1. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга. 2. Создание корпоративной культуры. 3. Внедрение стандартов технического качества обслуживания. 4. <i>Внедрение стандартов функционального обслуживания:</i> – Внедрение квалификационных требований (квалификационного стандарта) и должностных обязанностей работников предприятия; – Разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов; – Введение нормативов труда (нормативов выработки, нормативной численности работников). 5. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков. 6. Выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице и их сбыт посредниками. Несоответствие процесса обслуживания. Классификация несоответствий – отклонений качества. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК. 10	2	
		Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008. Разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов. Введение нормирования труда (нормативы выработки, нормативная численность работников). Справедливая оценка и мотивация труда.		
	Практические занятия			
	1	Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков 1.Разработать контрольную карту качества повторной уборки номера. Вариант 2. Разработать контрольную карту качества уборки вестибюля.	2	

	2.	Выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице и их сбыт посредниками. Контрольная карта проверки работы горничной. Контрольная карта проверки качества завтраков. Несоответствие процесса обслуживания. Классификация несоответствий – отклонений качества.		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		2	
	1	Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков.		
	2	Карта процесса создания и реализации гостиничного продукта. Характеристики, заносимые в карту. Выявление проблем, связанных с качеством.		
Тема 2.3.Этапы внедрения системы качества	Содержание учебного материала		2	1
	1	1. Принятие решения о создании системы качества. 2. Разработка плана-графика создания системы качества. 3. Определение функций и задач элементов системы качества. 4. Определение состава структурных подразделений системы качества. 5. Разработка структурной и функциональной схем системы качества. 6. Определение состава и разработка нормативных документов системы качества: «Паспорт гостиницы» и «Руководство по качеству». 7. Проверка системы качества. 8. Обеспечение функционирования системы качества. 9. Проверки системы качества. 10. Совершенствование системы качества. 11. Организация работы кружков качества.		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		2	
	1.	Реферат: <i>Общие методы оценки качества в гостинице.</i> Процесс оценки уровня качества: выбор системы показателей качества; измерение, т.е. сопоставление; оценка полученных результатов. <i>Виды оценки качества:</i> дифференцированные, комплексные и смешанные. Типы оценки качества: прямые и косвенные. <i>Методы оценки по средствам анализа и измерения:</i> лабораторный; органолептический; экспертный метод; смешанный. Оценки по форме выражения: метрические, балльные, безразмерные (относительные). Методы оценки качества услуг в индустрии гостеприимства: наблюдение, эксперимент, опрос. Технология экспертной оценки услуги: 1) формулировка целей оценки и формирование рабочей и экспертной группы; 2) выбор методов, способов и процедур оценивания; 3) вынесение суждений членами экспертной группой; 4) обработка экспертных суждений и оформление экспертного заключения. Создание шкалы порядка (балльная шкала оценок), расчет среднего балла.		
	2	Пакет стандартных материалов по теме: <i>Методы оценки уровня качества услуг.</i> Методы оценки уровня качества услуг: дифференциальный метод; комплексный метод; метод, основанный на интегральном показателе. <i>Оценка</i>		

		качества обслуживания по методу «домик качества». Основные элементы диаграммы: матрица структуры восприятия элементов обслуживания; диаграмма связности восприятия элементов обслуживания; сводная аналитическая информация для управления качеством. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кеддота – Терджена. Качество оказания гостиничных услуг и поддержание внутригостиничной обстановки. Параметры оценки качества элементов обслуживания. Карта качества обслуживания (эталонная). Планирование структуры изменения качества обслуживания с учетом материальных и кадровых возможностей. Основные рабочие инструменты: статистический контроль качества, технологические стандарты, регламенты, инструкции, целенаправленная подготовка и переподготовка кадров. Методы оценки уровня качества услуги (методы квалитетрии)		
	3	Законспектировать: Восприятие и оценка гостем качества обслуживания. Схема влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Восприятие и оценка качества обслуживания как единый процесс. Оценка уровня удовлетворения или разочарования обслуживанием.		
	4	Составление перечня требований клиента отеля при обнаружении недостатков оказанной услуги.		
	5	Характеристики серии международных стандартов системы качества - стандарты ИСО 9000-9004.		
	Практические занятия			
	1	Структурная схема управления качеством в гостинице.	2	
	2	Функциональная схема системы качества		
Тема 2.4 Контроль с установлением четких ролей и рамок ответственности персонала	Содержание учебного материала			2
	1.	Внутренняя проверка действующей системы качества Контроль над устранением недостатков.	2	
	Практические занятия			
	1	Разработка программы повышения качества обслуживания в гостинице с.110-113 учебника	2	
		Разработать схему взаимодействия служб и подразделений гостиницы в работе по улучшению качества		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		2	

	1.	<i>Контрольные вопросы:</i> 1. Какие компоненты определенной услуги в сфере гостиничной деятельности исключают техническое, функциональное и социальное качество? 2. Что является содержанием первой ступени в пятиступенчатой модели качества обслуживания? Учебник скобкина с. 114		
	2	<i>Контрольные вопросы:</i> 3.Каковы основные составляющие системы контроля удовлетворенности клиентов предоставленным обслуживанием? 4.В чем заключаются основные принципы системы поддержки персонала и как они влияют на качество обслуживания в гостинице?		
	3.	<i>Контрольные вопросы:</i> 5. Какова роль лидерства реализации программы повышения качества в гостиничном предприятии? 6. Если бы Вы были управляющим по качеству , с чего бы вы начали свою деятельность на предприятии?		
Раздел 3 Методика и практика проведения оценки качества услуг на предприятии гостиничного хозяйства.			23	
Тема 3.1 Контроль и оценка качества обслуживания в гостинице	Содержание учебного материала		2	
	1	<i>Контроль качества продукции. Методы оценки показателей качества продукции. 1. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг. Показатели оценки: классификационные; ограничительные; оценочные. Выбор показателей качества. Количественные и качественные характеристики услуги (Международный стандарт ОСО 90004-2-94» Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть2»).</i> 10 основных показателей качества, используемых потребителями для оценки качества предоставляемых им услуг: доверие, безопасность, доступность, коммуникабельность, осязаемые характеристики, надежность, скорость реакции. компетентность и вежливость – шкала SERVQUAL (В, Цайтамль, Л. Бери и А. Парасураман).		
	2	<i>Маркетинговые исследования качества гостиничных услуг.</i> Методы исследования. Анкетирование гостей с целью повышения качества услуг. Метод критических событий – качественные способы сбора информации (глубинные интервью, фокус-группы, прямое/скрытое наблюдение за поведением клиента во время оказания услуги). Задача метода – выявление критических событий,		

		вызвавших неудовлетворенность клиентов качеством услуг.		
	Практические занятия		2	
	1	<i>Групповая работа:</i> Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Составление таблиц.		
		<i>Маркетинговые исследования качества гостиничных услуг.</i> Методы исследования. Анкетирование гостей с целью повышения качества услуг. Метод критических событий – качественные способы сбора информации (глубинные интервью, фокус-группы, прямое/скрытое наблюдение за поведением клиента во время оказания услуги). Задача метода – выявление критических событий, вызвавших неудовлетворенность клиентов качеством услуг		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		2	
	1	<i>Типология механизма зависимого влияния.</i> Два класса элементов процесса обслуживания: аддитивные (положительные или отрицательные), непосредственно влияющие на восприятие, и мультипликативные элементы, опосредованно влияющие на восприятие гостя.. Факторы, влияющие на восприятие гостя в момент обслуживания. Влияние мультипликативных элементов на восприятие гостя: эмоциональный настрой работников гостиницы, уровень гостеприимства, факторы внешней среды, факторы внутригостиничной среды. Наиболее существенные свойства предоставляемого обслуживания в восприятии гостя: безопасность, быстрота, материальный комфорт, моральный комфорт, полнота, соразмерность цены и уровня обслуживания, стабильность, удовлетворенность поведением персонала.		
Тема3.2. Основные положения стандартов предоставления услуг гостиничного хозяйства	Содержание учебного материала		2	
		1. Служба приема и размещения. (front office). Функции с СПИР.. Стоимость и тип номера, способ оплаты, возможность номера. . 2. Служба бронирования номеров. Виды бронирования. Гарантированное бронирование. Оплата услуг кредитной картой. Авансовый депозит. Гарантия туристских агенств. Туристский ваучер. 3.Стойка администратора. (front desk). 4. Секция регистрации. ..Заполнение гостевых карточек. Анализ клиентской		

	базы, прогнозирование загрузки, VIP - гости, регистрация туристских групп, регистрация иностранных клиентов. 5. Секция кассовых операций. Счета клиентов. Открытие счета. Закрытие счета. Кредитные карточки. Сканеры. Ваучеры 6. Секция ночного аудита. Портфолио гостя. Проверка тарифа.. 7. Секция почты и информации. Работа портье, консьержа. Стойка с ячейками, картотека гостей. 8. Телефонная служба. Корпоративные стандарты обслуживания. 9. Носильщики багажа. Третья точка соприкосновения. С гостем. 10. Служба швейцаров. 11. Работники службы парковки автомобилей. 12. Служба консьержей. 13. Транспортная служба. 14. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. 15. Служба обслуживания номеров. 16. Служба уборки помещений и территорий. 17. Служба прачечной и химчистки 18. Оздоровительный центр.		
	Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающихся		
1	Законспектировать Принципы обслуживания. <i>Кухня ресторана.</i> <i>Обслуживание в номерах.</i> Организационные требования: критерии оценки. Заказ завтрака заранее: критерии оценки. Заказ завтрака по телефону: критерии оценки. Утреннее обслуживание: критерии оценки. Обед/ужин/закуска: критерии оценки. <i>Бар и ресторан.</i> Телефон и сообщения: критерии оценки. <i>Бар.</i> Организационные требования: критерии оценки. Обслуживание клиентов: критерии оценки. <i>Ресторан.</i> Организационные требования: критерии оценки. Обслуживание клиентов: критерии оценки: Прибытие клиента; Во время еды; Уход клиента. Шведский стол: критерии оценки. <i>Банкетная служба.</i> Организационная служба: критерии оценки. Связи и переговоры с клиентами: критерии оценки: Общие принципы; Связь по телефону; Визит клиента. До мероприятия: критерии оценки. Во время мероприятия: критерии оценки:	2	2

		встречи; Во время мероприятия; В случае обслуживания по принципу шведского стола. <i>Кухня.</i> Обеспечение высокого качества обслуживания: критерии оценки. <i>Официанты.</i> Обеспечение высокого качества обслуживания: критерии оценки. <i>Мини-бар.</i> Обслуживание мини-бара: критерии оценки.		
	2	<i>Принцип работы инженерно - технической службы:</i> электроснабжение, система водоснабжения и канализации, горячее водоснабжение, холодное водоснабжение, давление воды. Сантехническое оборудование и канализация, отопление, вентиляция, холодильные установки. Ремонтные работы: профилактический ремонт, текущий ремонт, ремонтные работы, замена оборудования, усовершенствование, реконструкция Центральный диспетчерский пункт.	2	
	3	Структура и принцип работы финансовой службы. Планирование и риск - менеджмент	1	
Тема3.3. Основные положения стандартов предоставления услуг службы маркетинга и продаж.	1	Содержание учебного материала Структура и принцип работы. Отдел продаж, отдел рекламы и связей с общественностью, отдел обслуживания банкетов и конференций. Контроль за качеством обслуживания.	2	
Тема3.4. Основные положения стандартов предоставления услуг службы автоматизированной системы управления (АСУ).	1	Содержание учебного материала Принцип работы. Система управления гостиничным имуществом - PMS Программа Опера.	2	
	Практические занятия			
	1	Этап 1. Оценка состояния гостиничного комплекса. Системы менеджмента и организации всех бизнес процессов. Детальный анализ деятельности подразделений гостиничного комплекса. Анализ эффективности деятельности персонала. Анализ деятельности службы питания и напитков. Анализ системы закупок.	6	
	2	Отражение стандартов предоставления услуг в бизнесе и производственных процессах подразделений гостиницы и типовых должностных обязанностях работников		
		Работа в командах: выявление проблем и слабых мест, связанных с качеством обслуживания на основе отображения в виде карты этапов		

		процессов: «Заселение в номер гостиницы, начиная от прибытия и до момента заселения», «Регистрация гостя для получения номера в гостинице», «Бронирование тура в системе «online», «Обслуживание во время проживания», «Заказ пищи по телефону из номера гостиницы», «Обслуживание посетителя официантов в ресторане», «Разработка новой гостиничной услуги», «Модернизация действующей гостиничной услуги		
Раздел 4. Качество – ключевой фактор конкурентоспособности гостиничных услуг			2	
Тема 4.1 Практика в формировании и внедрении стандартов качества.		Содержание учебного материала Франция. Швейцария. Германия. США. Международные гостиничные цепи.	2	
Консультации			4	
Всего			73	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия:

№ п/п	Оборудование	Технические средства обучения	Количество рабочих мест
1	Рабочее место преподавателя	Компьютер с лицензионным программным обеспечением	Посадочные места по количеству обучающихся
2.	Комплект учебно-наглядных пособий;	Мультимедийный проектор, экран.	
3.	Методическое обеспечение дисциплины УМК	Электронный курс, конспект лекций; электронные образовательные средства (ресурсы интернета); аудиовизуальные (мультимедиапрезентации, образовательные видеофильмы и др.); наглядные пособия (авторский курс лекций, таблицы, плакаты, карточки-задания для контроля знаний студентов и дидактический материал).	

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

№ п/п	Наименование учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Нормативные правовые документы
1.1	Система классификации гостиниц и других средств размещения. Утверждена Распоряжением Правительства РФ №1004-р от 15 июля 2005.
1.2	Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к некоторым должностям работников гостиниц
1.3	Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания: Практич. пособие/ Сост. С.С. Скобкин. – М.: Экономист, 2004
II	Основные источники
2.1	Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособ. – М.: Магистр, 2015
2.2	Баумгатен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум. – М.: КНОРУС, 2014.
2.2	Тимохина Т.Л., Гостиничная индустрия/ учебник для СПО –М.: Издательство Юрайт, 2018г. – 336с.
III	Дополнительные источники
3.1	Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб пособ – М.: Магистр, 2015.

3.2	Кнышева Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014
3.3	Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством. – М.: «Дашков и К0», 2013.
3.4	Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышева Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИНФРА –М, 2016.
3.5	Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. – М.: Новое знание, 2016.
IV	Интернет- ресурсы
4.1	Федеральное агентство по туризму РФ // www.russiatourism.ru .
4.2	Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, ProHotei // www.prohotel.ru
4.3	Портал гостиничного бизнеса hoteiline.ru .
4.4	Материалы общества профессионалов гостиничного бизнеса www.frontdesk.ru .

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений-демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем Летниковой Н.Б. в процессе проведения практических работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Итоговой формой контроля является дифференцированный зачет.

Фонды оценочных средств (ФОС, КОС) разрабатываются образовательным учреждением. Они включают в себя педагогические контрольно - оценочные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
проводить анализ качества гостиничного продукта; - обеспечивать конкурентоспособность гостиничного продукта в области качества; - выявлять проблемы и слабые места, связанные с качеством обслуживания; - обеспечивать качество услуг в гостиничном предприятии; - определять направления для улучшения качества гостиничных услуг с применением различных методов; - использование метода «шести сигм» в процессе совершенствования качества гостиничных услуг; - участвовать в оценке эффективности системы менеджмента качества; - оценить качество гостиничных услуг различными методами; - оценивать затраты на качество продукции; - владеть инструментами управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования); - обеспечивать систему менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2000; - принимать участие в разработке и внедрении систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы учебной дисциплины; – активное участие в учебных, образовательных, воспитательных мероприятиях в рамках профессии, достижение высоких результатов, стабильность результатов, портфолио достижений; – оценка потребностей в командообразовании и навыков совместной работы; – оценка за решение проблемно-ситуационных задач на практических занятиях; – активное участие в обсуждении просмотренных видеоматериалов; - составление кроссвордов; – проведение СВОТ-анализа Гк; – активное участие в ролевых (деловых) играх, тренингах; – выполнение заданий, докладов, рефератов для самостоятельной работы; – выполнение исследовательской работы; – составление планов деятельности; графиков и описание бизнес-процессов; – активное участие в ролевых играх и тренингах.

- определять положительные и отрицательные качества персонала, проявленных при обслуживании; - выбирать программу повышения квалификации персонала в СМК;	
Знания: Знания: - современные системы менеджмента качества; - основные понятия и определения управления качеством в гостиничном бизнесе; - Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; - цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы в решении задач повышения качества гостиничных услуг; - производственные стандарты работы различных служб гостиницы; - нормативно-правовую базу обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации; - информационную базу для анализа проблем качества организаций сферы гостеприимства; - эволюцию философии обеспечения качества, подходы; - базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), национальных премий по качеству, «шесть сигм»; - организацию работы и стандартизацию качества услуг на гостиничном предприятии; - ключевые инструменты в создании качественного гостиничного продукта; - способы внедрения системы качества в работу гостиничного предприятия; - методы оценки качества обслуживания в гостинице; - типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3 – 5 звезд; - методы определения конкурентоспособности гостиничного предприятия; - методы совершенствования системы качества ГК; - ключевые элементы разработки миссии и политики организации (гостиничной компании) в области качества	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы учебной дисциплины; – активное участие в учебных, образовательных, воспитательных мероприятиях в рамках профессии, достижение высоких результатов, стабильность результатов, портфолио достижений; – оценка потребностей в командообразовании и навыков совместной работы; – оценка за решение проблемно-ситуационных задач на практических занятиях; – активное участие в обсуждении просмотренных видеоматериалов; - составление кроссвордов; – проведение СВОТ-анализа ГК; – активное участие в ролевых (деловых) играх, тренингах; – выполнение заданий, докладов, рефератов для самостоятельной работы; – выполнение исследовательской работы; – составление планов деятельности; графиков и описание бизнес-процессов; – активное участие в ролевых играх и тренингах.