Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.03.2021 09:36:31
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f71236d8e4b5b

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления

«ПРИНЯТА»
Решением Педагогического Совета
Протокол № 5 от 27.08.2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ЧОУ ПО ТТЭУ
Фейгельман Н.В.
27.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.13 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ И РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ

по специальности
43.02.14 «Гостиничное дело»

г. Тула 2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1559.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **5**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **8**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **9**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ И РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Управление качеством гостиничных и ресторанных услуг» является вариативной частью общепрофессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Управление качеством гостиничных и ресторанных услуг» обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 10 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.2 ПК 4.3	-проводить мониторинг удовлетворенности клиентов; - оформлять меню ресторана; - составлять должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	- понятие качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе; - критерии категорийности и классификация гостиниц и ресторанов; - основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Объем образовательной программы учебной дисциплины	**108**
в том числе:	
теоретическое обучение	**34**
практические занятия *(если предусмотрено)*	**38**
Самостоятельная работа	**36**
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.13. Управление качеством гостиничных и ресторанных услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	**2**	**3**	**4**
Тема 1. Понятие качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе	**Содержание учебного материала**	**6**	ОК 1, ОК 2, ОК 10
	Основные характеристики услуг и проблемы управления		
	Качество, как фактор потребительской привлекательности гостиничных и ресторанных услуг		
	Определение структуры системы управления качеством гостиничных услуг		
	Самостоятельная работа обучающихся Модели системы управления качеством гостиничных услуг	**6**	ОК 1, ОК 2, ОК 10
Тема 2. Основные системы управления качеством в гостиничном хозяйстве	**Содержание учебного материала**	**14**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	Подбор персонала и его обучение в соответствии со степенью и видом профессиональных качеств		
	Кодекс внутренних стандартов и контроль качества услуг в гостинице и ресторане		
	Система мониторинга удовлетворенности клиентов		
	В том числе практических занятий	**8**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	1. Развитие и соблюдение корпоративной культуры.	**4**	
	2. Эффективное маркетинговое управление.	**4**	
	Самостоятельная работа обучающихся Отраслевые стандарты качества	**6**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
Тема 3. Классификация и сертификация и гостиниц в России	**Содержание учебного материала**	**14**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	Критерии категорийности и классификация гостиниц в России		
	Этапы сертификации гостиниц		
	Гостиничные услуги являющиеся объектами обязательной сертификации		
	В том числе практических занятий	**4**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК
	Сертификация гостиничных номеров	**4**	

			3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	Самостоятельная работа обучающихся Документы по выполнению требований безопасности гостиниц Органы сертификации	**8**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
Тема 4. Правила и стандарты ресторанного обслуживания	**Содержание учебного материала**	**18**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	Правила ресторанного обслуживания. Стандарты качества. Формы контроля за качеством. Официант и метродотель (администратор). Конфликтные ситуации, работа с возражениями. Показатели и критерии качественного обслуживания.		
	В том числе практических занятий	**12**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	Оформление меню ресторана.	**4**	
	Оформление карты вин и бара.	**4**	
	Оформление чайной и десертной карты.	**4**	
	Самостоятельная работа обучающихся Правила оказания услуг в ресторане. Изучить меню различных ресторанов	**8**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 4.2, ПК 4.3
Тема 5. Регламент должностных инструкций персонала в обеспечении качества услуг гостиниц и ресторанов	**Содержание учебного материала**	**18**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	Роль должностных инструкций в обеспечении качества гостиничных услуг Квалификационные требования к персоналу гостиниц и ресторанов		
	В том числе практических занятий	**12**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	Составление должностных инструкций персонала гостиниц	**6**	
	Составление должностных инструкций персонала ресторанов	**6**	
	Самостоятельная работа обучающихся Факторы качественного обслуживания в отеле и ресторане Основные этапы процесса измерения качества услуг	**8**	ОК 1, ОК 2, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
Промежуточная аттестация		**2**	
Всего:		***108***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, книжный шкаф, стенды, дидактический материал; техническими средствами обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для СПО. – М.: Академия, 2017. – 15 экз.
2. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. Учебное пособие. – 3-е изд. – М.: Омега-Л., 2008. – 20 экз.
3. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для СПО / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 352 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN www.biblio-online.ru
2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник и практикум для СПО / А. Г. Зекунов ; под ред. А. Г. Зекунова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 475 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7972-5. www.biblio-online.ru.
3. IPRbooks -электронно-библиотечная система
4. KNIGAFUND.RU -электронно-библиотечная система
5. http://www.academia-moscow.ru/ - электронно-библиотечная система
6. https://biblio-online.ru/ - электронно-библиотечная система
7. http://znanium.com/ - электронно-библиотечная система

3.2.3. Дополнительные источники

1. Дунченко Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. — М.: Дашков и К, 2016. — 212 с.
2. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В. Кобяк. — СПб.: Интермедия, 2014. — 290 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	***Критерии оценки***	***Методы оценки***
В результате освоения дисциплины обучающийся должен ***знать:*** - понятие качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе; - критерии категорийности и классификация гостиниц и ресторанов; - основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	Устный опрос Оценка выполнения практической работы Оценка внеаудиторной самостоятельной работы Тестирование
В результате освоения дисциплины обучающийся должен ***уметь:*** -проводить мониторинг удовлетворенности клиентов; - оформлять меню ресторана; - составлять должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	Оценка результатов выполнения практической работы Оценка внеаудиторной самостоятельной работы