МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«14» 06 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК 01.02. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

2017 г.

Рабочая программа МДК 01.01 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 475, с учетом распределения вариативной части и является составной частью профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис укрупненной группы специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Разработчик:

Дубив Наталья Игоревна, преподаватель 1 категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

от «28» мая 2017 г. протокол № 10

Председатель ЦМК по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма И. Н. Кузьмич

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МДК	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КОМПЛЕКСА МДК.01.02 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного комплекса (далее программа МДК) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Бронирование гостиничных услуг».

1.2. Место МДК в структуре основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалиста среднего звена): МДК.01.02 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг относится к вариативной части учебных циклов ППССЗ и входит в профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

1.3. Цели и задачи МДК – требования к результатам освоения МДК

Цель изучения: формирование и развитие у студентов профессиональных компетенций в области бронирования гостиничных услуг. С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате изучения МДК обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;

– последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
– правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;
– особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
– правила аннулирования бронирования;
– правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных - ситуациях с потребителями при бронировании;
– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.4. Результаты освоения рабочей программы:

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис:

1. Общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2. Профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК.1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК.1.2.	Бронировать и вести документацию
ПК.1.3.	Информировать потребителя о бронировании

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК.01.02 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. Объем МДК и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	34
семинарские занятия	
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
самостоятельная работа	24
Промежуточная аттестация в форме *дифференцированного зачета*	

2.2. Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 2.1. Система качества гостиничных услуг	**Содержание**	**14**	**1**
	1. Основные понятия качества	2	
	2. История развития и модели качества	4	
	3. Особенности качества услуг	2	
	4. Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии. Международные стандарты и сертификация качества услуг гостиничной сферы.	4	
	5. Роль государственных стандартов в управлении качеством гостиничных услуг.	2	
	Практические занятия	**14**	2
	1. Построение классических систем качества	4	
	2. Построение системы качества услуг	4	
	3. Построение системы качества услуг на основе международных стандартов ИСО	6	
Тема 2.2. Стандартизация гостиничных услуг	**Содержание**	**20**	1
	1. Основные понятия стандартов и стандартизации. Категоризация средств размещения.	2	
	2. Стандартизация, как фактор регулирования повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.	4	
	3. Стандарты, регулирующие качество в гостиничном бизнесе. Российский государственный стандарт классификации средств размещения. Международные гостиничные правила.	8	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	4. Оценка и контроль качества услуг. Международное и российское регулирование сферы гостеприимства.	6	
	Практические занятия	**24**	2
	1. Минимальные требования к средствам размещения различных категорий	4	
	2. Минимальные требования к номерам различной категории и другим гостевым зонам на территории гостиничного комплекса.	4	
	3. Квалификационные характеристики основных должностей работников гостиничного хозяйства и общественного питания	4	
	4. Оценка технического качества предприятия гостиничного сервиса (категории номера на выбор)	4	3
	5. Оценка функционального качества предприятия (службы) гостиничного сервиса (на выбор)	4	
	6. Оценка технического качества предприятия гостиничного сервиса (категории гостиницы на выбор)	4	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МДК

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения учебных занятий. Кабинет - правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности (ауд. 33). Специализированная мебель: комплект аудиторный - 26 шт., стол однотумбовый - 1 шт., кресло для преподавателя - 1 шт., кодиционенр - 1 шт., вешалка для одежды - 1 шт., кафедра - 1 шт., доска аудиторная переносная - 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Баумгартен Л.В. – Москва, ОИЦ «Академия», 2013
2. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник / Дусенко С.В. – Москва, ОИЦ «Академия», 2011.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник / Ёхина М.А – Москва, ОИЦ «Академия», 2014.

Дополнительные источники:

1. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] : научно-популярная литература / Е. А. Балашова. – 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вершина, 2006. – 200 с.
2. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса [Текст] : к изучению дисциплины / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. – 2-е изд. - М. : Филоматис, 2006. – 336 с.
3. Вороннина А.Б.Анимация в туризме [Текст] : учеб.пособие / А. Б. Воронина ; Севастопольський экономико-гуманитарный ин-т, ТНУ им. В.И. Вернадского. - Севастополь : Предприятие Феникс, 2008. – 195 с.
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] : учебник: пер. с англ. / С. Медлик, Х. Инграм. – 4-е изд. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 224 с.
5. Организационная психология [Текст] : к изучению дисциплины / Санкт-Петербургский гос. ун-т ; ред.: П. К. Власов, С. А. Маничев, Г. В. Суходольский. – 2-е изд., испр. и перераб. – СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2008. – 479 с.
6. Хуусконен, Н. М. Практика экскурсионной деятельности [Текст] : к изучению дисциплины / Н. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок ; Международная Туристская Академия. – СПб. : невский Фонд, 2008. – 205 с.
7. Экономика и организация туризма : международный туризм [Текст] : учеб.пособие / Московская академия туристского и гостинично-ресторанного бизнеса ; ред.: И. А. Рябова, Ю. В. Забаев, Е. Л. Драчева. – М. :КНОРУС, 2005. – 565 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных опросов, тестирования, решения практических задач, решения кроссвордов и головоломок, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Коды сформированных профессиональных и общих компетенций**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
иметь практический опыт: – приема заказов на бронирование от потребителей; – выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; – информирования потребителя о бронировании; **уметь:** – организовывать рабочее место службы бронирования; – оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – вести учет и хранение отчетных данных; – владеть технологией ведения телефонных переговоров; – аннулировать бронирование; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; – осуществлять гарантирование бронирования различными методами; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; **знать:**	**ОК 1- ОК 9**	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы; -практические задания по работе с деловой информацией, в том числе из Интернета; -подготовка презентаций, рефератов по темам.
	ПК.1.1 – ПК.1.3	Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; -тестирования; - выполнение ситуационных расчетных задач; - решения ситуационных практических заданий; - решение головоломок и кроссвордов; - заполнения отчетной и текущей документации; - рассмотрение и решение кейс-заданий;

– правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; – организацию службы бронирования; – виды и способы бронирования; – виды заявок по бронированию и действия по ним; – последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; – правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов; – особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; – правила аннулирования бронирования; – правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных -ситуациях с потребителями при бронировании; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.		- проработка коммуникативных навыков; - -практические задания по работе с деловой информацией, в том числе из Интернета; -подготовка презентаций, рефератов по темам; -защита индивидуальных заданий проектного характера. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета и экзамена.