

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



А.А.Панфилов

« 20 » *сентября* 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Направления подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль/программа подготовки	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	4 ЗЕ; 144	36	18	-	54	Экзамен (36)
Итого	4 ЗЕ; 144	36	18	-	54	Экзамен (36)

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» являются выработка у бакалавров способности к самостоятельному изучению постоянно меняющегося законодательства о техническом регулировании применительно к гостиничной индустрии, умения компетентно и грамотно подходить к решению вопросов повышения качества оказания услуг гостиниц и других средств размещения, а также вспомогательных услуг.

Курс ставит следующие задачи:

- изучение целей, задач, функций и методов стандартизации; видов стандартов;
- нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта;
- факторов, определяющих качество гостиничных услуг;
- методов оценки, инструментов управления и контроля качества, методов измерения удовлетворенности потребителей;
- изучение порядка проведения добровольной и обязательной сертификации;
- обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- изучение вопросов разработки и внедрения систем менеджмента качества в гостиничных предприятиях;
- изучение задач и форм участия каждого члена трудового коллектива в работе по совершенствованию качества;
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;
- изучение отечественного и зарубежного опыта регулирования и совершенствования качества услуг на основе методов стандартизации и сертификации;
- развитие навыков самостоятельной работы по изучению содержания российских и международных нормативных документов, устанавливающих требования к гостиничным услугам и системам менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины» учебного плана по подготовке бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность». Дисциплина базируется на дисциплинах «Технологии гостиничной деятельности», «Техническая эксплуатация гостиничных предприятий», «Организация гостиничного дела», «Гостиничный менеджмент».

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося: требуется предшествующее освоение знаний, умений и компетенций в области: технологий гостиничной деятельности, безопасности жизнедеятельности, технической эксплуатации гостиничных предприятий, гостиничного менеджмента.

Данная дисциплина является основой для освоения следующих дисциплин: «Основы обслуживания корпоративных клиентов в гостиничном деле», «Основы курортного дела».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3);

- готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);

- способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

В результате изучения содержания учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» студенты должны:

знать:

- понятие, цели, задачи, функции и методы стандартизации;
- виды стандартов (ОПК-3);
- правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов (ОПК-3);
- основные положения национальной системы стандартизации (ОПК-3);
- систему нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта (ОПК-3);
- факторы, определяющие качество гостиничных услуг (ПК-4);
- характеристики и показатели качества гостиничного продукта (ПК-4);
- методы оценки, инструменты управления и контроля качества, методы измерения удовлетворенности потребителей (ПК-4);
- ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге (ПК-4);
- документацию для прохождения сертификации гостиниц (ПК-5);
- порядок проведения добровольной и обязательной сертификации (ПК-5);

уметь:

- применять на практике нормативные документы, регламентирующих деятельность гостиниц, с целью обеспечения качества гостиничного продукта (ОПК-3);
- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц с целью устранения недостатков и повышения качества гостиничных услуг (ПК-4);
- контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в целях соответствия их установленным требованиям (ПК-5);

владеть:

- навыками получения и переработки информации, относящейся к гостиничной деятельности, в том числе нормативных документов (ОПК-3);
- технологией разработки стандартов организации (ОПК-3);
- навыками измерения удовлетворенности потребителей и персонала (ПК-4);

- навыками оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей на практике (ПК-4);
- методами управления и контроля качества гостиничных услуг (ПК-4);
- навыками по организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	7	1-2	4	2	-		6	-	2/33,33	
2	Национальная система стандартизации.	7	3-4	4	2	-		6	-	2/33,33	
3	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	7	5-6	4	2	-		6	-	2/33,33	
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	7	7-8	4	2	-		6	-	2/33,33	Рейтинг-контроль №1
5	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	7	9-10	4	2	-		6	-	2/33,33	
6	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.	7	11-12	4	2	-		6	-	2/33,33	Рейтинг-контроль №2
7	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	7	13-14	4	2	-		6	-	2/33,33	
8	Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	7	15-16	4	2	-		6	-	2/33,33	
9	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	7	17-18	4	2	-		6	-	2/33,33	Рейтинг-контроль №3
Всего				36	18	-		54	-	18/33,33	Экзамен (36)

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

1.1. Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации.

1.2. Стандартизация в системе технического регулирования.

1.3. Документы по стандартизации, их применение.

1.4. Функции и методы стандартизации.

2. Национальная система стандартизации.

2.1. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.

2.2. Системы стандартов национальной системы стандартизации.

2.3. Организация работ по стандартизации.

2.4. Направления развития национальной системы стандартизации.

2.5. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.

3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.

3.1. Международные и региональные организации и по стандартизации.

3.2. Международное сотрудничество в области стандартизации.

3.3. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

4.1. Факторы, определяющие качество услуг.

4.2. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.

4.3. Методы определения показателей качества.

4.4. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.

4.5. Методы контроля качества.

5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.

5.1. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.

5.2. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности.

5.3. Квалификационные характеристики.

6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

6.1. Организация работ по стандартизации в гостинице. Добровольная и обязательная сертификация.

6.2. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.

6.3. Стандарты качества обслуживания.

7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

7.1. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.

7.2. Методы внешней оценки качества и безопасности.

7.3. Измерение удовлетворенности потребителей.

8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

8.1. Национальные стандарты, технологические нормативы.

8.2. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

9.1. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

9.2. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.

9.3. Измерение удовлетворенности персонала.

9.4. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.	Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации.
2. Национальная система стандартизации.	Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации.
	Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	Международные и региональные организации по стандартизации.
4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	Инструменты контроля, анализа и управления качеством
	Методы определения показателей качества услуг.
5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.	Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности: содержание, порядок разработки и утверждения; квалификационные характеристики.
6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	Стандарты качества обслуживания. Обязательная и добровольная сертификация гостиничных предприятий.
7. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.	Методы внешней оценки качества и безопасности.
	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
	Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей.
8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	Национальные стандарты, технологические нормативы.
	Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции; внутренний контроль.

9. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.	Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге: Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
	Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

Программой курса предусматривается проведение лекционных и практических занятий, текущего и итогового контроля работы студентов. При изучении данной дисциплины необходимо также самостоятельное изучение обучающимися литературы с обязательным изучением теоретических вопросов и решением практических задач, предусмотренных для самостоятельной работы.

На практических занятиях усваивается материал в процессе обсуждения предлагаемых проблем, анализа конкретных ситуаций, игрового моделирования. Кроме того, для изучения дисциплины применяются компьютерные информационные технологии – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции.

Формы самостоятельной работы: домашние задания, контрольные работы, доклады, анализ ситуаций, самостоятельное изучение и анализ научной литературы, научных докладов и обзоров по соответствующей тематике.

При преподавании дисциплины обобщены достижения зарубежной и отечественной науки в области стандартизации и сертификации гостиничных услуг.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:

- а) отчёт по выполненным домашним работам;
- б) летучий устный или письменный опрос студентов во время практических занятий по изучаемому материалу;
- в) тесты по дисциплине;
- г) рейтинг-контроли.

Оценочные средства для промежуточной аттестации студентов по итогам освоения дисциплины:

- набор многовариантных задач, вопросы к экзамену.

Самостоятельная работа студентов

Целью **самостоятельной работы** являются формирование личности студента, развитие его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

В процессе самостоятельной работы используются следующие ее виды и формы, включая текущую и творческую/исследовательскую деятельность бакалавров:

Текущая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний бакалавра, развитие практических умений.

Текущая самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса и выбранной теме магистерской диссертации;

- выполнение индивидуальных домашних заданий, домашних контрольных работ;
- опережающая самостоятельная работа;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к контрольным работам и устным опросам, к экзамену.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР), направленная на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала бакалавров.

ТСР включает следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск, анализ, структурирование и презентация информации;
- выполнение расчетно-графических работ;
- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и научно-исследовательских проектах;
- анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.

Задание для СРС

Используя: Международную гостиничную конвенцию. Часть 1, Международные гостиничные правила. Часть 1,2, и «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». решите следующие ситуационные задачи.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

1) своевременно ли оплатил счет турагент?

2) какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

4. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в

гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

5. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

6. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

8. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

9. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

10. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Дайте обоснованные ответы: освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять чтобы ограничить ущерб который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

11. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

12. Согласно «Международной гостиничной конвенции» в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг. Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?

13. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

14. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку. Турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано. Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы? Какие

правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?

15. Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение. Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа привезла список в день прибытия?

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов:

1. *Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Г.М. Дехтярь. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2014. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033621.html>*

2. *Леонов О. А., Карпузов В. В., Шкаруба Н. Ж., Кисенков Н. Е. Метрология, стандартизация и сертификация / Под ред. О. А. Леонова. - М.: КолосС, 2013. - 568 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785953206327.html>*

Варианты тестовых вопросов к рейтинг-контролю № 1

1. Комплекс мероприятий, проводимых с целью подтверждения соответствия определенным стандартам, - это:

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) аккредитация;
- г) верификация.

2. К какому виду национальных стандартов относится стандарт «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»:

- а) стандарт на услугу;
- б) основополагающий стандарт;
- в) стандарт на предприятия;
- г) стандарт на терминологию;
- д) стандарт на методы контроля;
- е) стандарт на процессы.

3. Нормативно-технический документ, утвержденный компетентным органом, обязательный к исполнению, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту – это:

- а) стандарт;
- б) сертификат;
- в) технический регламент;
- г) технические условия.

4. Основная цель стандартизации – это ...

- а) установление требований к качеству товаров и услуг;
- б) все перечисленное;
- в) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
- г) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг.

5. К документам в области стандартизации не относятся ...?

- а) национальные стандарты;
- б) бизнес-планы;
- в) технические регламенты.

6. Особенности стандартизации продукции, работ, услуг устанавливаются...

- а) правительством Российской Федерации;
- б) международной организацией ИСО;
- в) региональным органом по стандартизации;
- г) президентом Российской Федерации.

7. К показателям назначения услуг относятся:

- а) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;
- б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- в) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения все перечисленное.

8. Ведущей организацией в области международной стандартизации является:

- а) Международная электротехническая комиссия (МЭК);
- б) Международная организация по стандартизации (ИСО);
- в) Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ).

9. Для комплексной стандартизации характерны три главных методических принципа оптимальность, планирование и ...

- а) материалоемкость;
- б) технологичность;
- в) системность;
- г) взаимозаменяемость.

10. Симплификация – это ...

- а) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- б) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- в) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности;
- г) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации.

11. Исключительное право официального опубликование ГОСТов и ОКС имеет:

- а) Госстандарт РФ;
- б) Правительство РФ;
- в) Отраслевое ведомство;
- г) Соответствующее Министерство.

12.... - орган, возглавляющий систему сертификации:

- а) Центральный орган по сертификации;
- б) Госстандарт;
- в) Испытательная лаборатория;
- г) Научный институт.

13. В нормативно-методическую базу сертификации входят:

- а) указы президента;
- б) подзаконные акты;
- в) правила по сертификации;
- г) федеральные законы.

14. Среди основных этапов сертификации можно выделить... ?

- а) оспаривание решения по сертификации;
- б) оценка уровня качества продукции;
- в) оценку соответствия объекта сертификации установленным требованиям;
- г) анализ рыночной конъюнктуры.

15. Сертификация систем менеджмента качества включает этапы...?

- а) анализ состояния рыночной экономики;
- б) определение экономического эффекта от внедрения системы менеджмента качества на предприятии;
- в) решение руководства предприятия о сертификации системы менеджмента качества;
- г) проведение аудита и подготовка акта по результатам аудита.

16. Деятельность по сертификации в РФ основана на законе РФ:

- а) «О защите прав потребителей»;
- б) «О техническом регулировании»;

- в) «О сертификации продукции и услуг»;
 - г) «Об обеспечении единства измерений».
17. Сертификаты и аттестаты аккредитации в системах обязательной сертификации вступают в силу ...
- а) с даты подписания договора;
 - б) с даты их регистрации в государственном реестре;
 - в) с даты подачи заявки;
 - г) с даты выдачи.
18. Создать систему добровольной сертификации могут ...?
- а) юридическое лицо;
 - б) Госстандарт Российской Федерации;
 - в) индивидуальный предприниматель;
 - союз потребителей.
19. Национальную систему стандартизации составляют:
- а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
 - б) общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
 - в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
 - г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
 - д) все ответы неверны.
20. Функции национального органа по стандартизации возложены на:
- а) испытательные лаборатории;
 - б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
 - в) Федеральное агентство по туризму;
 - г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;
 - д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

Варианты тестовых вопросов к рейтинг-контролю № 2

1. Проверка соответствия объекта установленным требованиям – это:
- а) качество;
 - б) сервис;
 - в) контроль;
 - г) технические процессы.
2. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» гостиничная услуга – это:
- а) материальная услуга;
 - б) услуга социально-культурной сферы.
- Согласно ГОСТ Р 54606-2011 малая гостиница, малый отель – это:
- а) малое средство размещения с номерным фондом от 51 до 100 номеров;
 - б) малое средство размещения с номерным фондом от 5 до 15 номеров.
3. Совокупность исполнителей, средств контроля и определенных объектов, действующих по правилам, установленным соответствующей нормативной документацией, – это:
- а) органы контроля;
 - б) контроль качества;
 - в) система контроля;
 - г) ведомственный контроль.
4. Дефект, для выявления которого не предусмотрены соответствующие правила, методы и средства нормативной документации, – это:
- а) малозначительный;
 - б) критический;
 - в) скрытый;

г) устранимый.

5. Дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и на ее долговечность, – это:

- а) явный;
- б) значительный;
- в) критический;
- г) неустранимый.

6. Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных нужд это

- а) клиент
- б) гость
- в) потребитель

7. Гостиница согласно "Правил предоставления услуг в Российской Федерации" это

- а) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг
- б) индивидуальное средство размещения для временного проживания туристов
- в) средство размещения для постоянного проживания туристов

8. Какой внутриорганизационный документ определяет порядок выполнения различных видов уборочных работ в гостинице?

- а) правила предоставления гостиничных услуг.
- б) должностная инструкция горничной.
- в) стандарты выполнения уборочных работ.

9. Укажите перечень услуг ("Правила предоставления гостиничных услуг в РФ") предоставляемых бесплатно в гостиницах:

- а) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов.
- б) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, поднос багажа.
- в) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, индивидуальный сейф в номере.

10. В каких гостиницах предусмотрен вечерний сервис (подготовка комнаты ко сну гостей):

- а) в гостиницах с категорией не ниже 4*;
- б) во всех категориях гостиниц;
- в) в гостиницах категории 5*.

11. Какие нормативные документы гарантируют права потребителей?

- а) Конституция РФ;
- б) Закон РФ: «О защите прав потребителей»
- в) инструкция «О книге отзывов и предложений на предприятиях розничной торговли и в заведениях ресторанного хозяйства»;
- г) все ответы верны.

12. Организация или индивидуальный предприниматель, выполняющий или оказывающий услуги по договору, – это:

- а) изготовитель;
- б) продавец;
- в) исполнитель;
- г) потребитель.

13. Закон «О защите прав потребителей»:

- а) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);
- б) устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей;
- в) регулирует просвещение, государственную и общественную защиту интересов потребителей;
- г) все ответы верны.

14. Определите, что не соответствует свойствам «услуги»?

- а) неспособность к хранению;
- б) неосязаемость;
- в) неразрывность производства и истребления;
- г) постоянство качества.

15. Степень соответствия потребительских свойств услуги конкретной общественной потребности, отвечающей как требованиям действующей нормативно-технической документации, так и пожеланиям конкретного потребителя услуги, согласованным при приеме заказа, при оптимальных социально-экономических результатах ее исполнения – это:

- а) качество исполнения услуг;
- б) качество туристского продукта;
- в) качество обслуживания населения;
- г) качество гостиничных услуг.

16. Определите, что не соответствует категориям качества гостиничного продукта:

- а) безопасность;
- б) соответствие тенденциям моды;
- в) приятный интерьер;
- г) компетентность, знания и способности персонала.

17. Определите, что не соответствует категориям качества гостиничного продукта:

- а) внешний вид персонала;
- б) понимание индивидуальных запросов потребителя;
- в) приятный интерьер;
- г) отсутствие недостатков.

18. То, с чем остался клиент после взаимодействия со служащим – это:

- а) функциональное качество;
- б) социальное качество;
- в) техническое качество;
- г) этическое качество.

19. Качество как процесс предоставления товара или услуг – это:

- а) социальное качество;
- б) техническое качество;
- в) этическое качество;
- г) функциональное качество.

20. Качество культуры, которое формируется поведением сотрудников гостиницы по отношению к гостям – это:

- а) техническое качество;
- б) социальное качество;
- в) этическое качество;
- г) функциональное качество.

Варианты тестовых вопросов к рейтинг-контролю № 3

1. Разрыв между предоставлением услуги и внешней информацией, участвующей в формировании представления клиента о получаемой услуге возникает, когда имеет место:

- а) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и маркетологами;
 - б) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и рекламными агентами;
 - в) плохое понимание обслуживающим персоналом выполняемых функций;
 - г) неприемлемая система контроля и наблюдения.
2. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством гостиницы возникает, когда имеет место:
- а) плохое понимание персоналом выполняемых функций;
 - б) отсутствие обратной связи между клиентами и гостиничным предприятием;
 - в) низкая эффективность проведенных маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг;
 - г) ощущения невыполнимости запрашиваемой услуги;
3. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:
- а) чистка обуви;
 - б) доставка в номер корреспонденции при ее получении;
 - в) услуги копирования.
4. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ к основным услугам гостиниц относятся:
- а) услуги проживания;
 - б) развлекательные услуги;
 - в) услуги связи;
5. Какими из следующих критериев, согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, определяется их качество:
- а) безопасность;
 - б) наличие корпоративной культуры в гостинице;
 - в) наличие дресс-кода.
6. Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:
- а) группой клиентов;
 - б) контролером-экспертом;
 - в) индивидуальным клиентом;
 - г) группой экспертов.
7. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:
- а) вызов скорой помощи;
 - б) побудка к определенному времени;
 - в) предоставление переводчика;
 - г) глажение одежды.
8. Перечень дополнительных услуг зависит от:
- а) месторасположения гостиницы;
 - б) категории гостиницы;
 - в) целевого рынка гостиницы;
 - г) желания руководства гостиницы.
9. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:
- а) все перечисленное;
 - б) административная и гражданско-правовая;
 - в) уголовная и административная;
 - г) уголовная и гражданско-правовая.
10. Кто несет ответственность за наличие сертификата и знака соответствия у продукции, подлежащей обязательной сертификации?

- а) изготовитель;
- б) продавец;
- в) орган по сертификации;
- г) испытательная лаборатория.

11. Комфорт, который обеспечивает удобство расчета для гостя, систему скинтов, бонусов, клубных карт и другие меры, призванные мотивировать гостя в повторном выборе средства размещения или предприятия питания, турагентства или экскурсионного бюро, что и является основной целью системы качества – это:

- а) информационный;
- б) психологический;
- в) эстетический;
- г) экономический.

12. Комфорт, который проявляется в красиво оформленном интерьере, создающем атмосферу уюта и домашнего тепла – это:

- а) информационный;
- б) психологический;
- в) эстетический;
- г) экономический.

13. Комфорт, который подразумевает создание нормальных условий для проживания гостя (оптимальные температура, влажность воздуха, атмосферное давление, удобство мебели):

- а) информационный;
- б) бытовой;
- в) эстетический;
- г) экономический.

14. Восприятие означает:

- а) метод оценки;
- б) способ сравнения;
- в) чувственный образ объекта восприятия.

15. Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- а) расторгнуть договор об оказании услуги;
- б) назначить исполнителю новый срок;
- в) полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги;
- г) потребовать уменьшения цены за оказанные услуги.

16. Если номера первой категории по суммарному количеству баллов не соответствуют категории – ниже значений для данной категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

- а) номера выводятся из номерного фонда для ремонта;
- б) номеру присваивается более низкая категория – вторая.

17. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размерепроцентов суточной цены забронированных мест?

- а) 1% суточной цены забронированных мест;
- б) 5% суточной цены забронированных мест;
- в) 3% суточной цены забронированных мест.

18. Какие методы управления являются научной основой современного технического контроля?

- а) прогнозирования;
- б) Дельфи;
- в) математико-статистические;
- г) балансовый;

д) комплексного анализа.

19. Какое уменьшение требуемого количества баллов допускается при оценке гостиницы?

- а) 5%;
- б) 15%;
- в) 10%.

20. Какую цель ставят предприятия в процессе управления качеством?

- а) повышение уровня качества продукции;
- б) получение прибыли;
- в) расширение производства;
- г) снижение себестоимости производимой продукции;
- д) удовлетворение потребностей потребителей.

21. Надзор за качеством означает:

- а) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов в целях установления того, что установленные требования выполняются;
- б) описание работы системы качества;
- в) способ обеспечения качества.

22. Основная цель классификации объектов туристской индустрии, включающими гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, в соответствии с Системой классификации:

- а) установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов;
- б) установление требований к органам местного самоуправления по руководству гостиницами и другими средствами размещения;
- в) обеспечение качества услуг, соответствующего требованиям Системы классификации, разработанным в соответствии с международными стандартами, рекомендациями ЮНВТО и существующей отечественной и зарубежной практикой;
- г) установление прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания.

23. Официальный документ установленного образца, получаемый Заявителем после прохождения процедуры оценки соответствия объектов туристской индустрии требованиям Системы классификации:

- а) свидетельство о присвоении категории;
- б) сертификат соответствия категории.

24. «Петля качества» означает:

- а) способ создания системы качества на предприятии;
- б) концептуальную модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения;
- в) улучшение взаимоотношений с клиентом во время предоставления обслуживания.

25. Сколько этапов содержит экспертная оценка соответствия гостиниц или иных средств размещения проводится

- а) три;
- б) пять;
- в) шесть.

26. Сертификат соответствия – это:

- а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
- б) обозначение, служащее для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
- в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
- г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- д) все ответы неверны.

27. Формами подтверждения соответствия выступают:

- а) декларирование соответствия, стандартизации;
- б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;

- в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
г) все ответы неверны.
28. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» определяют основные признаки современных гостиниц:
- а) наличие имущественного комплекса, обустроенного в соответствии с присвоенной категорией;
б) экскурсионная программа;
в) круглосуточное оформление гостей;
г) единый расчетный час.
29. Документальное подтверждение соответствия услуг определенным требованиям, конкретным стандартам или техническим условиям, называется...
- а) торговая марка;
б) лицензия;
в) сертификат;
г) знак качества.
30. По чьей инициативе проводится добровольная сертификация?
- а) предприятия-изготовителя;
б) потребителя;
в) инспектирующей организации;
г) сертификационного центра.

Вопросы к экзамену

1. Исторический обзор развития стандартизации
2. Закон о техническом регулировании, цели и принципы технического регулирования
3. Сущность стандартизации, функции и задачи стандартизации
4. Методы стандартизации
5. Виды стандартов
6. Национальная система стандартизации РФ и ее функции (законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации, системы стандартов национальной системы стандартизации)
7. Организация работ по стандартизации
8. Международные и региональные организации и по стандартизации
9. Факторы, определяющие качество гостиничных услуг
10. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта
11. Организация работ по стандартизации в гостинице
12. Стандарты качества обслуживания
13. Квалификационные требования к персоналу гостиниц. Должностные инструкции
14. Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице
15. Методы контроля качества гостиничных услуг
16. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге
17. Виды и классификация гостиничных предприятий и средств размещения (российские и зарубежные системы классификации)
18. Добровольная и обязательная сертификация гостиничных услуг

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

а) основная литература

1. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Г.М. Дехтярь. - 2-е изд., перераб. и доп.- М.: Финансы и статистика, 2014.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033621.html>
2. Леонов О. А., Карпузов В. В., Шкаруба Н. Ж., Кисенков Н. Е. Метрология, стандартизация и сертификация / Под ред. О. А. Леонова. - М.: КолосС, 2013. - 568 с.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785953206327.html>
3. Агарков А. П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. - 208 с.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022265.html>

б) дополнительная литература

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 03.07.2016) СПС «Консультант плюс»
2. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (действующая редакция, 2016г.) СПС «Консультант плюс»
3. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» СПС «Консультант плюс»
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» СПС «Консультант плюс»

в) периодические издания

1. Журнал «Отель»
2. Журнал «5 звезд»
3. Журнал «Hotelier.PRO»
4. Журнал «Современный отель»
5. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление»
6. Журнал «ПроОтель»

г) интернет-ресурсы

1. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
<http://www.techreglament.ru>
2. Стандартизация и управление качеством. <http://www.standard.ru>
3. ГОСТы. <http://www.gostedu.ru/50319.html>
4. Департамент туризма Министерства экономического развития и торговли РФ
<http://www.inves.ru/tourism/>
5. РИА стандарты и качество. <http://www.ria-stk.ru/>
6. Русскоязычная часть портала ИСО <http://www.iso.org/iso/ru/home.htm>
7. Консультант-плюс http://www.consultant.ru/popular/techreg/45_8.html

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» используется аудитория с ПК и компьютерным проектором для проведения лекционных занятий, наборы презентаций для лекционных занятий, отражающие научную и прикладную проблематику данного курса, компьютерный класс для проведения практических занятий, библиотека ВлГУ, информационно-справочные системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил ст. преподаватель каф. КиГ Тюбичев М.А. Тюбичев

Рецензент директор ООО "Мономах" П.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ протокол № 8 от 18.01.16 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс О. Б. Ярьс

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 20.01.16 года.

Председатель комиссии Полоцкая О. П. Полоцкая