

137

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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебно-методической работе

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)

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 (модули)» 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, регламентирующие 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	Рейтинг-контроль №1
4	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.	7	7-8	4	2	-		6	-	2/33,33	
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

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 опубликования 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;
 - г) 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.

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) неустраняемый.

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) неосвязаемость;

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) несоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и маркетологами;

б) несоординированная 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 дисконтов, 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.

Самостоятельная работа студентов

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?

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.преп. каф. КиГ Тобчик М.А. Тобчик

Рецензент директор ООО "Мономах" П.А. Коровича



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

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

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

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2014/2015 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.14 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьев О.Б. 

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьев О.Б. _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____
