

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



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор
 по образовательной деятельности
 _____ А.А.Панфилов
 «26» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

| Семестр | Трудоемкость зач. ед./ час. | Лекции, час. | Практич. занятия, час. | Лаборат. ра- боты, час. | СРС, час. | Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-------------------------------|--------------|---|
| 6 | 6 / 216 | 4 | 6 | - | 179 | Экзамен (27) |
| Итого | 6 / 216 | 4 | 6 | - | 179 | Экзамен (27) |

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории управления качеством в управление гостиничными предприятиями.

Задачи:

- систематизация и углубление базовых знаний о роли стандартизации в системе технического регулирования;
- формирование представлений о национальной системе стандартизации;
- повышение уровня знаний национальной стандартизации в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта;
- воспитание ответственности исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
- умение принимать управленческие решения, выбор вариантов развития, определение стратегических приоритетов для гостиничного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Экономический анализ хозяйственной деятельности» является дисциплиной обязательной части учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Пререквизиты дисциплины:

Изучение дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества в сфере гостеприимства» базируется на освоении студентами учебных курсов:

«Математика», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», «Деловые коммуникации и культура речи», «Документооборот в гостиничной деятельности», «Психология и конфликтология»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

| Код формируемых компетенций | Уровень освоения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции) |
|--|--------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| <i>(ОПК-3) Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i> | Частичное освоение компетенций | Знать: - особенности качества процессов оказания услуг и их оценивания. Уметь: - оценить качество оказания услуг, обеспечить качество требуемым стандартом Владеть: - навыком объективного оценивания процессов оказания услуг, а также способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг. |

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| <p><i>(ПКО-5) Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</i></p> | <p>Частичное освоение компетенций</p> | <p>Знать: - особенности методов для исследований, способы поиска практических методик, правила мониторинга качества обслуживания для внедрения корпоративных стандартов. Уметь: - грамотно применить методы прикладных исследований, организовать изучение эффективности качества обслуживания, находить информацию в информационных сетях для регламентации процессов обслуживания. Владеть: - навыком работы с корпоративными стандартами и регламентами, как средством контроля над их применением в гостинце.</p> |
|--|---------------------------------------|--|

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов

| № п/п | Наименование тем и /или разделов / тем 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, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|---|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|-----|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС | | |
| | <i>Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.</i> | 6 | 19 | | | | | | |
| 1 | Понятие стандартизации. Основные цели и принципы стандартизации | 6 | 19 | | | | 8 | | |
| 2 | Понятие и основные принципы технического регулирования | 6 | 19 | | 1 | | 12 | | |
| | <i>Национальная система стандартизации</i> | 6 | 19 | | | | | | |
| 3 | Структура национальной системы стандартизации | 6 | 19 | 1 | | | 10 | 1/100% | |
| 4 | Виды стандартов. Пользователи стандарта. | 6 | 19 | | 1 | | 10 | | |
| | <i>Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.</i> | 6 | 19 | | | | | | |
| 5 | Основные международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК) | 6 | 19 | | | | 3 | | |
| 6 | Основные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕ-НЭЛЕК, ЕТСИ) | 6 | 19 | 1 | | | 10 | 1/100% | Рейтинг-контроль №1 |
| | <i>Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.</i> | 6 | 20 | | | | | | |
| 7 | Формы оценки качества гостиничных услуг. | 6 | 20 | 1 | | | 12 | 1/100% | |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|---|----|---|---|---|-----|--------|---------------------|
| 8 | Методы оценки качества гостиничных услуг. | 6 | 20 | | 1 | | 10 | 1/100% | |
| | <i>Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.</i> | 6 | 20 | | | | | | Рейтинг-контроль №2 |
| 9 | Стандарты гостиничного предприятия: основные понятия | 6 | 20 | | 1 | | 12 | | |
| 10 | Безопасность гостиничного продукта. Основные положения. | 6 | 20 | 1 | | | 12 | 1/100% | |
| | <i>Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.</i> | 6 | 20 | | | | | | |
| 11 | Национальные стандарты гостиничной индустрии | 6 | 21 | | 1 | | 10 | | |
| 12 | Система подтверждения соответствия в гостиничном предприятии. | 6 | 21 | | 1 | | 10 | 1/100% | |
| | <i>Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.</i> | 6 | 21 | | | | | | |
| 13 | Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице. | 6 | 21 | | | | 10 | | |
| 14 | Контроль качества и безопасности и обслуживания в гостинице. | 6 | 21 | | | | 10 | | |
| | <i>Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.</i> | 6 | 21 | | | | | | |
| 15 | Оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы. | 6 | 21 | | | | 10 | | |
| 16 | Стандарты и контроль за их выполнением на предприятиях питания гостиницы. | 6 | 21 | | | | 10 | | |
| | <i>Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.</i> | 6 | 21 | | | | | | |
| 17 | Достоверность и полнота информации об услугах в гостиничном предприятии. | 6 | 21 | | | | 10 | | Рейтинг-контроль №3 |
| 18 | Ответственность исполнителей за качество услуг гостиничного предприятия. | 6 | 21 | | | | 10 | | |
| Всего за семестр: | | | | 4 | 6 | | 179 | 6/60% | Экзамен (27) |
| Наличие в дисциплине КП/КР | | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Итого по дисциплине | | | | 4 | 6 | | 179 | 6/60% | Экзамен (27) |

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 3 Структура национальной системы стандартизации

Организация и разработка национальных стандартов, согласование, организация экспертизы национальных стандартов, в том числе представленных субъектами хозяйственной деятельности. Структура технического комитета по стандартизации.

Тема 6 Основные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ)

Общеввропейские организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ). Межскандинавская организация по стандартизации (ИНСТА). Международная ассоциация стран Юго-

Восточной Азии (АСЕАН). Панамериканский комитет стандартов (КОПАНТ). Стандартизация в Содружестве Независимых Государств (СНГ). Европейский комитет по стандартизации (СЕН).

Тема 7 Формы оценки качества гостиничных услуг.

Выбор типологии элементов обслуживания определяет конструкцию соответствующей этой типологии модели восприятия и оценки гостем качества получаемого обслуживания. Наличие такой модели дает возможность прогнозировать оценку качества вновь создаваемых продуктов гостеприимства, попарно сопоставлять оценки качества обслуживания различными заинтересованными сторонами, например, гостем и персоналом, гостем и руководством, руководством и персоналом. Тем самым осуществляется оценка близости функций качества заинтересованных сторон.

Тема 10 Безопасность гостиничного продукта. Основные положения.

Функции службы безопасности в гостинице. Принципы осуществления видеонаблюдения в гостинице. Правила противопожарного режима. Паспорт безопасности гостиниц и иных средств размещения. Мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц. Порядок информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 2 Понятие и основные принципы технического регулирования

Правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования. Основные принципы технического регулирования в России.

Тема 4 Виды стандартов. Пользователи стандарта.

Обязательные требования к качеству продукции, работ и услуг, обеспечивающие безопасность для жизни, здоровья и имущества человека, охрану окружающей среды, обязательные требования техники безопасности и производственной санитарии. Обязательные требования по совместимости и взаимозаменяемости продукции. Обязательные методы контроля (измерения, испытания, анализа).

Тема 8 Методы оценки качества гостиничных услуг.

Метод экспертных оценок, который предполагает обращение к команде экспертов — людей, наиболее компетентных по исследуемым вопросам. При проведении такого исследования отобранные эксперты, пользующиеся доверием, заполняют исследовательское письмо. Необходимо отметить, что обращение к экспертам для определения уровня качества обслуживания является абсолютной нормой для зарубежных гостиниц. Например, в международных гостиничных корпорациях существуют так называемые контролеры качественного обслуживания, которые, вооружившись листами контроля, оценивают данный гостиничный комплекс с точки зрения профессионала.

Тема 9 Стандарты гостиничного предприятия: основные понятия

Понятие стандарта и виды стандартов. Значение стандартов для предприятий сферы гостеприимства.

Тема 11 Национальные стандарты гостиничной индустрии

Действующий комплекс национальных стандартов, определяющих систему стандартизации РФ. Соблюдение требований этих стандартов. Повышение качества услуг средств размещения.

Тема 12 Система подтверждения соответствия в гостиничные предприятия.

Требования конкретной нормативной документации. Схемы, применяемые при сертификации. Процедура подтверждения соответствия. Организационно-методические документы по сертификации.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества в сфере гостеприимства» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 3,6,7,10);*
- *Анализ ситуаций (темы № 7-8);*
- *Разбор конкретных ситуаций (темы №10-12)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.*
- *задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*
- *установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),*
- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).*

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

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производств и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг?

- 1) техническое регулирование;
- 2) оценка соответствия;
- 3) стандартизация;
- 4) сертификация;

2. В зависимости от требований к объектам стандартизации ... подразделяют на государственный, отраслевой и республиканский?

- 1) норматив;
- 2) стандарт;
- 3) регламент;
- 4) эталон;

3. ... отечественной стандартизации обеспечивается периодической проверкой стандартов, внесением в них изменений, а так же своевременным пересмотром или отменой стандартов?

- 1) плановость;
- 2) перспективность;
- 3) динамичность;
- 4)

4. ... - рациональное сокращение видов, типов, и размеров изделий одинакового функционального назначения, а также узлов и деталей, входящих в изделие с целью ограниченного числа взаимозаменяемых узлов и деталей, позволяющих собрать новые изделия с добавлением определенного количества оригинальных элементов?

- 1) типизация;
- 2) унификация;
- 3) специализация;
- 4) спецификация;

5. Правовые основы стандартизации в России установлены Законом Российской Федерации

- 1) О стандартизации;
- 2) О техническом регулировании;
- 3) Об обеспечении единства измерений;
- 4) О измерении;

6. Общероссийские классификаторы технико-экономической информации это - ...?

- 1) правовой документ;
- 2) технический документ;
- 3) нормативный документ;
- 4) научный документ;

7. ...являются объектами авторского права?

- 1) СПП;
- 2) ГОСТ;
- 3) ОСТ;
- 4) ОКС;

8. Порядок разработки, принятия, введения в действие, применения и ведения общероссийских классификаторов технико-экономической информации устанавливает...?

- 1) ГОСТ;
- 2) Госстандарт;
- 3) Постановление правительства;
- 4) Научный институт;

9. в ... указывают сроки выполнения каждой стадии, включаемой в содержание работы в целом, содержание и структуру будущего стандарта, перечень требований к объекту стандартизации, список заинтересованных потенциальных потребителей этого стандарта?

- 1) техническом регламенте;
- 2) техническом условии;
- 3) техническом задании;
- 4) техническом договоре;

10. ... стандарта предусмотрена при прекращении выпуска продукции, которая производилась по данному нормативному документу?

- 1) разработка;
- 2) отмена;
- 3) пересмотр;

4) преостановление;

11. Чтобы иметь право свою продукцию этим знаком, необходимо получить лицензию в территориальном органе Госстандарта России?

- 1) маркировать;
- 2) распространять;
- 3) импортировать;
- 4) экспортировать;

12. ... предназначен для использования при построении каталогов, указателей, тематических выборочных перечней и автоматизированных баз данных нормативных документов?

- 1) ОСТ;
- 2) ОКС;
- 3) СТП;
- 4) ГОСТ;

13. Величина суммарного уменьшения затрат в народном хозяйстве страны в связи с применением конкретного стандарта на единицу стандартизируемой продукции -?

- 1) эффективность;
- 2) затраты;
- 3) экономия;
- 4) надежность;

14. Основной нормативно-технический документ по стандартизации?

- 1) Федеральный закон "О техническом регулировании";
- 2) Стандарт;
- 3) Техусловие;
- 4) Федеральный закон "О стандартизации";

15. ... выпускают министерства, являющиеся головными по видам выпускаемой продукции?

- 1) РСТ;
- 2) ГОСТ;
- 3) ОСТ;
- 4) СТП;

16. ... работ по стандартизации обеспечивается выпуском опережающих стандартов, которые будут оптимальные в будущем?

- 1) обязательность;
- 2) перспективность;
- 3) системность;
- 4) надежность;

17. ... - свойство независимо изготовленных деталей, узлов и агрегатов обеспечивать беспрепятственную сборку машин и выполнять свое служебное назначение?

- 1) взаимозаменяемость;
- 2) агрегатирование;
- 3) унификация;
- 4) типизация;

18. Исключительное право официального опубликование ГОСТов и ОКС имеет?

- 1) Соответствующее Министерство;
- 2) Отраслевое ведомство;
- 3) Госстандарт РФ;
- 4) Правительство РФ;

19. Государственный контроль и надзор за соблюдением субъектами хозяйственной деятельности обязательных требований государственных стандартов осуществляется на стадии?

- 1) разработки и изготовления;
- 2) приготовления и реализации;
- 3) всего жизненного цикла ПРУ;
- 4) внедрения;

20. Заявка на разработку стандарта подается в ...?

- 1) Госстандарт;
- 2) Технический комитет;
- 3) НИИ метрологии РФ;
- 4) Правительство РФ;

Тест к рейтинг-контролю № 2

1. На базе какого органа создан технический комитет по разработке государственных стандартов в сфере туризма

- А) Министерство туризма РФ,
- Б) Департамент туризма при Минэкономразвития РФ,
- В) Государственный комитет по физической культуре, спорту и туризму

2. Какой набор стандартов определяет требования к туристским услугам

- А) ГОСТ Р 50646-94,1 ОС Г Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,
- Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94
- В) ГОСТ Р 55699-2013, ГОСТ Р 52113-214, ГОСТ Р 5185-214

3. Какой набор стандартов определяет требования к услугам средств размещения

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,
- Б) ГОСТ 28681 4, ГОС1 Р 51185-98,
- В) ГОС Г Р 56184-214, ГОСТ Р 54599-2011, ГОСТ Р 53423-2009

4. В каком стандарте дана классификация средств размещения

- А) ГОСТ Р 51185-98,
- Б) ГОСТ 28681 4,
- В) ГОСТ Р 50690-2000

5. В каком стандарте определены требования к информации, предоставляемой туристу о туристском путешествии

- А) ГОСТ Р 51185-98,
- Б) ГОСТ Р 50644-94,
- В) ГОС Г Р 50690-2000 19

6. В каком стандарте определены требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

- А) ГОСТ Р 50681-94,
- Б) ГОСТ Р 50644-94,
- В) ГОСТ Р 50690-2000

7. Какой документ является обязательным технологическим документом, оформляемым при проектировании услуги «туристское путешествие» согласно требованиям стандарта

- А) паспорт трассы похода,
- Б) график загрузки туристского предприятия группами туристов,
- В) программа обслуживания туристов

8. Какую из перечисленного ниже можно считать целью проведения добровольной сертификации услуг

- А) повышение конкурентоспособности услуг,

Б) контроль за деятельностью предприятий

В) снижение стоимости услуг

9. Какие услуги подлежат обязательной сертификации в РФ в настоящее время

А) только экскурсионные услуги,

Б) услуги общественного питания, туристские и экскурсионные услуги,

В) услуги средств размещения и услуги общественного питания,

Г) услуги находятся в сфере добровольного подтверждения соответствия

10. Может ли наличие сертификата соответствия являться обязательным условием работы предприятия сферы услуг

А) нет, не может, так как это противоречит законодательству РФ,

Б) может, если это определено в других нормативных актах РФ, регулирующих данный вид деятельности

В) это зависит от решения органа по сертификации.

11. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации

А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации,

Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной,

В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации

12. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ

А) только обязательная сертификация,

Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация,

В) лицензирование и обязательная сертификация

13. В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы туризма и гостеприимства

А) только в форме добровольной сертификации,

Б) в форме обязательной или добровольной сертификации в зависимости от вида услуг,

В) в форме добровольной сертификации или декларирования соответствия

14. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»

А) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов,

Б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия,

В) установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам

15. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000

А) процессы производства продукции,

Б) требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности,

В) требования к оказанию услуг и выполнению работ

16. Каким образом применение стандартов ИСО серии 9000 в деятельности предприятий сферы услуг влияет на качество обслуживания?

А) применение этих стандартов не связано с качеством обслуживания,

Б) применение этих стандартов задает количественные характеристики процесса обслуживания,

В) применение этих стандартов позволяет оказывать услуги с показателями качества, соответствующими ожиданиям потребителей

17. Как называется самая известная международная организация по стандартизации?

А) ИСО

Б) ВТО

В) ЮНЕСКО

18. Какой из перечисленных ниже документов является классификатором видов экономической деятельности применяемым в настоящее время в РФ?

- А) ОКОНХ
- Б) ОКВЭД,
- В) ОКПО

19. Какое из определений соответствует понятию «сертификация» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

- А) процедура постановки на учет,
- Б) выдача документов на услуги,
- В) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов положениям стандартов или условиям договоров

20. Какое из определений соответствует понятию «знак соответствия» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

- А) знак, подтверждающий качество услуг
- Б) знак, служащий для определения принадлежности услуг
- В) обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Рейтинг-контролю № 3

1. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

- 1. Ориентации на жалобы клиентов.
- 2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
- 3. Периодических инспекционных проверок.

2. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

- 1. На часть доходов других членов цепи.
- 2. На определенную ссуду для развития бизнеса.
- 3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

3. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета.

- 1. Люкс.
- 2. Апартаменты.
- 3. Студио.

4. Неполный санузел предполагает наличие:

- а. Умывальника и унитаза.
- б. Унитаз и душа.
- в. Только умывальника.

5. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а. стандартизации,
- б. сертификации
- в. глобализации.

6. Если в гостинице стоимость номера варьируется от 25 до 35 долларов, то к какой категории будет относиться эта гостиница?

- а. бюджетной,
- б. экономичной,
- в. первоклассной

7. Что НЕ учитывается при классификации гостиниц по уровню комфорта?

А. состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;

Б. обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

В. наличие униформы у персонала.

8. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:

А. оказания услуг лечебно-профилактического характера,

Б. занятий гольфом,

В. ночных дискотек.

9. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование, это:

а. номер первой категории,

б. сюит

в. апартаменты.

10. Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:

а. бизнес-класс,

б. эконом-класс,

в. туристский класс.

11. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

а. расположения отеля,

б. «звёздности» отеля,

в. квалифицированности персонала.

12. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:

а. оснащение мебелью и инвентарем,

б. здание и прилегающая территория,

в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

13. Гостиница «Малахит», позиционирует себя на рынке гостиничных услуг, как:

а. конгресс-отель;

б. отель эконом-класса;

в. туристская гостиница.

14. Какая из представленных ниже гостиниц располагается в лесопарковой зоне?

а. «Виктория»;

б. «Парк-сити»;

в. «Южный Урал»

15. К какой из мировых гостиничных цепей относится отель расположенный на берегу р. Миасс в г. Челябинске?

а. Marriot

б. Carlton Ritz

в. Hilton

16. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?

а. аренда;

б. управление по контракту;

в. управление по договору франчайзинга.

17. завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. – это:

- а. расширенный завтрак
- б. континентальный завтрак
- в. английский завтрак

18. Для какого вида сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала?

- а. русского;
- б. французского;
- в. немецкого.

19. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

- а. русский;
- б. немецкий;
- в. американский.

20. Уберите лишнее. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:

- а. коллективные
- б. индивидуальные
- в. смешанные.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена.

Вопросы к экзамену

1. Техническое регулирование, закон о техническом регулировании
2. Цели и принципы технического регулирования
3. Цели принятия закона «О техническом регулировании»
4. Техническое регулирование таможенного Союза
5. Цели принятия технических регламентов
6. Структура и содержание технических регламентов
7. Документы в области технического регулирования
8. Цели и принципы стандартизации в Федеральном законе «О техническом регулировании»
9. Сущность стандартизации
10. Функции стандартизации
11. Задачи стандартизации
12. Виды стандартов
13. Методы стандартизации
14. Национальной система стандартизации РФ и ее функции
15. Международные организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности)
16. Региональные (межгосударственные) организации по стандартизации (структура, цели и задачи деятельности)
17. Международного сотрудничества в области стандартизации
18. История развития стандартизации
19. Документы в области стандартизации
20. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
21. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

22. ГОСТ Р 53423-2009(ИСО 18513:2003) Туристские услуги Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
23. ГОСТ Р ИСО 9001 - 2011 Системы менеджмента качества. Требования
24. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
25. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание.
26. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
27. Раскройте сущность категории «качество» с экономической точки зрения.
28. Какие показатели определяют качество услуги в туризме?
29. В чем состоят основные задачи и принципы управления качеством?
30. Что такое система менеджмента качества и для чего она нужна?
31. Этапы развития систем менеджмента качества
32. Раскройте сущность затрат на качество.
33. Особенности разработки систем менеджмента качества в сфере туризма
34. Принципы всеобщего управления качеством
35. Квалиметрия и ее роль в управлении качеством услуг в туризме.

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Заполнение рабочей тетради
- 2) Составление глоссария

Темы, вынесенные на самостоятельное изучение:

Тема 1 Понятие стандартизации. Основные цели и принципы стандартизации

Общие понятие о стандартизации. Установление требований к техническому уровню и качеству продукции и услуг. Применение стандартов гостинице - общие принципы.

Тема 5 Основные международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК)

Международная организация по стандартизации (ИСО), Международная электротехническая комиссия (МЭК) и Международный союз электросвязи (МСЭ). Структура и руководящие органы. Генеральная ассамблея. Совет ИСО.

Тема 13 Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

Оценка качества услуги (предмета, процесса оказания услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям. Эффективная система оценки.

Тема 14 Контроль качества и безопасности и обслуживания в гостинице.

Эффективная система контроля качества и безопасности в гостиничном предприятии. Преимущества комплексных систем безопасности. Оценка экспертов.

Тема 15 Оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

Американская модель гостиничной интернационализации. Международное объединение «The Leading Hotels of the World».

Тема 16 Стандарты и контроль за их выполнением на предприятиях питания гостиницы.

Технология внедрения стандартов на предприятиях питания гостиницы. Информирование персонала. Создание рабочих групп по разработке стандартов. Аprobация утвержденных стандартов. Организация контроля.

Тема 17 Достоверность и полнота информации об услугах в гостиничном предприятии.

Основная услуга гостиничного предприятия и способы ее продвижения. Система мер позволяющая донести информацию до потребителя дополнительных гостиничных услуг.

Тема 18 Ответственность исполнителей за качество услуг гостиничного предприятия.

Закон о защите прав потребителей. Права и защита прав потребителей гостиничных услуг. Федеральный государственный надзор в области прав потребителей в сфере гостеприимства.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

| Наименование литературы: автор, название, издательство | Год | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ | |
|--|------|---------------------------|---|
| | | печатные издания (кол-во) | электронные (наименование ресурсов) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Основная литература* | | | |
| 1. Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология : учебник для прикладного бакалавриата / Е. Ю. Райкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 349 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3582-0. | 2019 | | https://urait.ru/catalog/426160 |
| 2. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-084-7 | 2013 | | http://znanium.com/catalog/product/397143 |
| 3. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. — 12-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 314 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-02752-5. | 2019 | | https://urait.ru/catalog/430260 |
| Дополнительная литература* | | | |
| 1. Атрошенко, Ю. К. Метрология, стандартизация и сертификация. Сборник лабораторных и практических работ : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Ю. К. Атрошенко, Е. В. Кравченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 176 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-01312-2. | 2019 | | https://urait.ru/catalog/434068 |
| 2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 | 2008 | | http://znanium.com/catalog/product/259917 |
| 3. Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2008. - 511 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0049-1 | 2008 | | http://znanium.com/catalog/product/142432 |

7.2. Периодические издания

1. Стандарты и качество
2. Современный отель
3. Отель

7.3. Интернет ресурсы

<https://ria-stk.ru/>
<https://hotelier.pro/>

<http://www.hotelexecutive.ru/>

<https://hotelmagazine.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.


Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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 Маслякова Д.О. 

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах»  Л.А. Коровина



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело» протокол № 3 от 7 июля 2019 г.
Председатель комиссии Полоцкая О.П. 

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

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

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



Рабочая программа одобрена на 2021/22 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 25.08.21 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 _____