Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В. И. ВЕРНАДСКОГО»
Гуманитарно-педагогическая академия
Экономико-гуманитарный колледж

Методические материалы по дисциплине

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

специальность

43.02.10 Туризм

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Среднее профессиональное образование направлено на решение задач интеллектуального, культурного и профессионального развития человека и имеет целью подготовку квалифицированных рабочих или служащих и специалистов среднего звена по всем основным направлениям общественно полезной деятельности в соответствии с потребностями общества и государства, а также удовлетворение потребностей личности в углублении и расширении образования. В этом плане организация самостоятельной работы обучающихся выступает одним из ключевых вопросов в современном образовательном процессе, формирующим личность обучающегося, его мировоззрение и культуру безопасности, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Под самостоятельной работой обучающихся сегодня понимается вид учебно-познавательной деятельности по освоению профессиональной образовательной программы, осуществляемой в определенной системе, при партнерском участии преподавателя в ее планировании и оценке достижения конкретного результата.

Целью самостоятельной работы является формирование у обучающихся способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы по проблемам изучаемого, ориентирует на умение применять полученные теоретические знания на практике и проводится в следующих видах:

- Проработка лекционного материала.
- Подготовка к практическим и семинарским работам.
- Решение задач.
- Выполнение индивидуальных заданий.
- Подготовка к аттестации.

1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВНЕАУДИТОРНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ

Виды самостоятельной работы при освоении данной учебной дисциплины, предусмотренные рабочей программой:

Наименование тем	Код формируемой компетенции	Объем и вид СРС**		
		очная	очно-заочная	заочная
Тема 1. Значение стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности	ОПК-3 ПК-4,5	2Лит	2Лит	4Лит
Тема 2. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ	ОПК-3 ПК-4,5	2Лит	2Лит	6Лит
		8Пс 4 А	8Пс 4 А	12 Пс
Тема 3. Система стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности	ОПК-3 ПК-4,5	2 Лит	2 Лит	6 Лит
		4 Пи 4 А	4 Пи 4 А	6 Пи
Контрольный срез № 1		2 Пк	2 Пк	2 Пк
Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь	ОПК-3 ПК-4,5	2Лит	2Лит	6Лит
		4 Пи 4 А	4 Пи 4 А	6 Пи 4 А
Тема 5. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	ОПК-3 ПК-4,5	1 Лит	2 Лит	6 Лит
		4Пи 4А	4Пи 4А	4 Пи
Контрольный срез № 2		2 Пк	2 Пк	2 Пк
Тема 6. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	ОПК-3 ПК-4,5	1 Лит	2 Лит	6 Лит
		4Пи 4А	6Пи 4А	4 Пи 4 А
Тема 7. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	ОПК-3 ПК-4,5	8 Пс 4А	8 Пс 4А	8 Пс 4 А
Итоговое занятие: зачет		2 Пз	2 Пз	2 Пз
		72	**76**	**92**

Для указания вида СРС применяются условные обозначения:

Лит – работа с литературой;

А – анализ деловых ситуаций;

Пс – подготовка к семинарскому занятию;

Пи – подготовка к интерактивным занятиям;

Пк,з – подготовка к контрольному занятию, к зачету

Во время изучения данной дисциплины в соответствии с рабочей программой предусмотрен указанный в таблице объем часов по видам самостоятельной работы студентов и формам обучения:

Работа с учебной литературой, с источниками сети интернет, подготовка обзора по теме предусматривает подготовку реферативных обзоров к научным статьям. Структура реферативного объема:

- актуальность темы научной статьи;
- краткое содержание статьи (рассматриваемой в ней проблемы);
- выводы и рекомендации автора статьи по решению рассмотренных в статье проблем;
- собственное мнение студента.

Объем реферативного обзора по одной статье должен быть не менее 2 страниц. Требования к научной статье: объем статьи должен быть не менее 5 страниц, с указанием автора статьи, выходных данных источника, где она опубликована, год издания статьи не может быть ранее 2013 года. Темы реферативных обзоров приведены в Приложении 1.

Анализ деловых ситуаций связан с выполнением практических заданий (Приложение 2), в которых:

- устанавливается соответствие выбранной студентом гостиницы её классификации по основным (дополнительным) услугам;
- оценивается гостиница с количеством номеров 50 и менее (или более 50 номеров) по основным (дополнительным) услугам, используя критерии балльной оценки.

Подготовка к семинарскому занятию включает краткий ответ-доклад на вопросы темы семинарского занятия для устного опроса. Вопросы по темам семинарских занятий приведены в п. 3 данных методических указаний.

Подготовка к интерактивному занятию включает презентацию на вопросы темы семинарского занятия для устного опроса. Вопросы по темам семинарских занятий приведены в п. 3 данных методических указаний. Требования к презентации: объем не менее 10 слайдов с рисунками, таблицами, схемами и диаграммами. На слайде не может быть только текстовая форма изложения материала. Данный вид занятий может проводиться в форме круглого стола, мини конференции или работы, выполненной студентами в группе от 2 до 3 человек как работа над индивидуальными или групповыми проектами.

Задания для двух контрольных срезов в рамках подготовки к контрольным занятиям более подробно описаны в п.4 данных методических указаний.

Для успешной сдачи зачета по данной учебной дисциплине необходимо подготовиться по вопросам для проведения зачета, приведенным в п.6 данных методических указаний.

2. Методические указания по отдельным темам дисциплины с вопросами для самоконтроля

Для усвоения лекционного материала сформированы контрольные вопросы для самоконтроля по основным темам дисциплины, которые выполняют две важные функции: проверка знаний; самостоятельное освоение материала, в случаях пропусков лекционных занятий по уважительной причине.

Вопросы (задания) для самоконтроля

Тема 1. Значение стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности

1.Перечислите и охарактеризуйте эволюционные этапы развития стандартизации в мире.
2.Назовите этапы развития стандартизации в РФ и сформулируйте их особенности.
3.Перечислите основные цели, задачи и принципы стандартизации.
4.Какие виды документов по стандартизации используются в РФ?
5.Особенности документов национальной системы стандартизации
6.Каков Порядок разработки, утверждения общероссийских классификаторов и свода правил?
7.В чем заключаются основные функции стандартизации?
8.Чем отличаются селекция и типизация как методы стандартизации?
9.Что общего у таких методов стандартизации как симплификация и унификация?
10.Назовите основные отличия первого и второго этапа реформирования государственной системы стандартизации в России?

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ

1.Международные и региональные организации по стандартизации.
2.Международное сотрудничество в области стандартизации.
3.Структура, порядок разработки, применение технического регулирования и технических регламентов в сфере гостиничных услуг.
4.Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
5.Назовите категории и виды стандартов.
6.Сформулируйте правила разработки и утверждения национальных стандартов.
7.В чем заключается роль национальных стандартов в обеспечении качества гостиничного продукта.
8. В чем отличие нового подхода российского законодательства к стандартизации?
9. Что относится к принципам стандартизации, указанным в Федеральном законе «О техническом регулировании»?
10. Чем стандарт отличается от технического регламента, согласно Федеральному закону «О техническом регулировании»?
11. Какое определение соответствует понятию «сертификация», согласно Федеральному закону «О техническом регулировании»?

Тема 3. Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии

1.Дайте характеристику деятельности Росстандарта РФ.
2.В чем суть Федерального закона «О техническом регулировании»?
3.Что собой представляет Государственная система стандартизации?

4.В соответствии с какими законодательными актами осуществляется стандартизация и сертификация гостиничных услуг?
5.Что собой представляет стандартизация?
6.Какие категории стандартов используются в гостиничном обслуживании?
7.Что является объектом стандартизации в гостеприимстве?
8.Какие положения включаются в стандарт?
9.Что представляют собой отраслевые стандарты?
10.Что представляют собой стандарты предприятий?
11.Что представляют собой технические условия?

Тема 4. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь

1.Дайте определение сертификации.
2.Что собой представляет добровольная сертификация?
3.Что собой представляет обязательная сертификация?
4.На какие категории подразделяются гостиницы в РФ?
5.Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 5*?
6.Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 4*?
7.Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 3*?
8.Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 2*?
9.Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам 1*?
10.Какие требования предъявляются в РФ к гостиницам категории «без звезды»?
11.Каким образом осуществляется порядок классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ?
12.Какие требования предъявляются к аккредитованным организациям, осуществляющим классификацию объектов туристской индустрии?

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

1.Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
2.Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
3.Профессиональные стандарты.
4.Квалификационные характеристики работников гостиничной отрасли.
5.Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
6. Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания.
7. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг.
8. Перечислите нормативные акты, определяющие качество предоставления гостиничных услуг в РФ.
9.Дайте определение качества гостиничной услуги.
10.Организация контроля качества гостиничных услуг.
11.Разработка программы контроля качества.
12.Методы внешней оценки качества и безопасности.
13.Измерение удовлетворенности потребителей услугами.
14.Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
15.Измерение удовлетворенности персонала.
16.Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий, принятие мер.

3. Подготовка к семинарским занятиям

Тема практического занятия № 1. Нормативно-правовое регулирование стандартизации в РФ

Краткое содержание (цель) занятия: Изучение основных понятий, используемых для целей Федерального закона «О техническом регулировании» и Федерального закона «О стандартизации». Определение места стандартизации в системе технического регулирования и отличительных особенностей технических регламентов. Ознакомление с целями и принципами

подтверждения соответствия, порядком разработки и утверждения стандартов. Обозначение роли Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.
На практическом занятии заслушиваются краткие ответы-доклады на вопросы для обсуждения по теме в форме устного опроса.
Указания к предварительной подготовке студентов: подготовка обзора по вопросам темы предусматривает подготовку реферативных обзоров к научным статьям. Структура реферативного объема: актуальность темы научной статьи; краткое содержание статьи (рассматриваемой в ней проблемы); выводы и рекомендации автора статьи по решению рассмотренных в статье проблем; собственное мнение студента.
Объем реферативного обзора по одной статье должен быть не менее 2 страниц. Требования к научной статье: объем статьи должен быть не менее 5 страниц, с указанием автора статьи, выходных данных источника, где она опубликована, год издания статьи не может быть ранее 2013 года.

Вопросы для обсуждения:
1.Федеральные законы: «О техническом регулировании», «О стандартизации».
2.Основные понятия, используемые для целей закона.
3.Стандартизация в системе технического регулирования.
4.Технические регламенты.
5.Цели и принципы подтверждения соответствия.
6.Порядок разработки и утверждения стандартов.
7.Роль Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ.

Рекомендуемые источники и литература для подготовки:
1.Нормативная литература [1], [2], [5]
2.Основная литература [1], [2]
3. Перечень ресурсов сети «Интернет»: [1], [2], [3]

Тема интерактивного занятия № 2. Система стандартизации в профессиональной гостиничной деятельности
Краткое содержание (цель) занятия: Ознакомление с международными и региональными организациями по стандартизации и международным сотрудничеством в области стандартизации. Изучение основ стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания и направлений развития международной стандартизации в сфере услуг.
На интерактивном занятии просматриваются презентации на вопросы для обсуждения по теме занятия в форме устного опроса.
Указания к предварительной подготовке студентов: презентация должна иметь объем не менее 10 слайдов с рисунками, таблицами, схемами и диаграммами. На слайде не может быть только текстовая форма изложения материала. Данный вид занятий может проводиться в форме круглого стола, мини конференции или работы, выполненной студентами в группе от 2 до 3 человек как работа над индивидуальными или групповыми проектами.
Вопросы для обсуждения:
1.Международные и региональные организации по стандартизации.
2. Международное сотрудничество в области стандартизации.
3. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.
4. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

Рекомендуемые источники и литература для подготовки:
1.Нормативная литература [1],[2], [5], [10]-[17], [25], [28]
2.Основная литература [1], [2]
3. Перечень ресурсов сети «Интернет» [1], [2]

Тема интерактивного занятия № 3. Сертификация услуг в туристской индустрии, гостиницах и их взаимосвязь

Краткое содержание (цель) занятия: Определение основных целей и объектов сертификации. Сравнение обязательной и добровольной сертификации в туризме и гостеприимстве. Изучение правовых основ сертификации, методики оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям, процедуры аккредитации органов по сертификации.
На интерактивном занятии просматриваются презентации на вопросы для обсуждения по теме занятия в форме устного опроса.
Указания к предварительной подготовке студентов: презентация должна иметь объем не менее 10 слайдов с рисунками, таблицами, схемами и диаграммами. На слайде не может быть только текстовая форма изложения материала. Данный вид занятий может проводиться в форме круглого стола, мини конференции или работы, выполненной студентами в группе от 2 до 3 человек как работа над индивидуальными или групповыми проектами.
Вопросы для обсуждения:
1.Основные цели и объекты сертификации.
2. Обязательная и добровольная сертификация в туризме и гостеприимстве.
3. Правовые основы сертификации.
4. Методика оценки гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.
5. Аккредитация органов по сертификации

Рекомендуемые источники и литература для подготовки:
1.Нормативная литература [1], [2], [10]-[17], [25], [27], [28]
2.Основная литература [1], [2]
3.Дополнительная литература [3]
4. Перечень ресурсов сети «Интернет» [4], [5], [6]

Тема интерактивного занятия № 4. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта
Краткое содержание (цель) занятия: Изучение законодательной и нормативной базы национальной системы стандартизации. Ознакомление с правилами разработки и утверждения национальных стандартов, системой нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Изучение профессиональных стандартов по видам деятельности и квалификационных характеристик.
На интерактивном занятии просматриваются презентации на вопросы для обсуждения по теме занятия в форме устного опроса.
Указания к предварительной подготовке студентов: презентация должна иметь объем не менее 10 слайдов с рисунками, таблицами, схемами и диаграммами. На слайде не может быть только текстовая форма изложения материала. Данный вид занятий может проводиться в форме круглого стола, мини конференции или работы, выполненной студентами в группе от 2 до 3 человек как работа над индивидуальными или групповыми проектами.

Вопросы для обсуждения:
1.Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
2.Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
3.Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
4.Стандарты профессиональные по видам деятельности.
5. Квалификационные характеристики.
6.Факторы, определяющие качество услуг.
7. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
8.Методы определения показателей качества.
9.Инструменты контроля, анализа и управления качеством.
10.Методы контроля качества.
11.Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.

Рекомендуемые источники и литература для подготовки:

1.Нормативная литература [1], [2], [10]-[17], [25], [28]
2.Основная литература [1], [2]
3. Перечень ресурсов сети «Интернет» [1], [2], [4], [5], [6]

Тема интерактивного занятия № 5. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса
Краткое содержание (цель) занятия: Изучение организации работ по стандартизации в гостинице, стандартов организации (объекты стандартизации, технология их разработки), порядка разработки стандартов организации и стандартов качества обслуживания.
На интерактивном занятии просматриваются презентации на вопросы для обсуждения по теме занятия в форме устного опроса.
Указания к предварительной подготовке студентов: презентация должна иметь объем не менее 10 слайдов с рисунками, таблицами, схемами и диаграммами. На слайде не может быть только текстовая форма изложения материала. Данный вид занятий может проводиться в форме круглого стола, мини конференции или работы, выполненной студентами в группе от 2 до 3 человек как работа над индивидуальными или групповыми проектами.

Вопросы для обсуждения:
1.Организация работ по стандартизации в гостинице.
2. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.
3.Порядок разработки стандартов организации.
4.Стандарты качества обслуживания.
5.Организация контроля качества гостиничных услуг.
6.Разработка программы контроля качества.
7.Методы внешней оценки качества и безопасности.
8.Измерение удовлетворенности потребителей услугами, предоставляемыми гостиницей.

Рекомендуемые источники и литература для подготовки:
1.Нормативная литература [5], [10]-[17], [25], [28]
2.Основная литература [1], [2]
3. Перечень ресурсов сети «Интернет» [1], [2]

Тема практического занятия № 6. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы
Краткое содержание (цель) занятия: Изучение особенностей работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов, национальных стандартов и технологических нормативов деятельности предприятий питания, а также организации производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
На практическом занятии заслушиваются краткие ответы-доклады на вопросы для обсуждения по теме в форме устного опроса.
Указания к предварительной подготовке студентов: подготовка обзора по вопросам темы предусматривает подготовку реферативных обзоров к научным статьям. Структура реферативного объема: актуальность темы научной статьи; краткое содержание статьи (рассматриваемой в ней проблемы); выводы и рекомендации автора статьи по решению рассмотренных в статье проблем; собственное мнение студента.
Объем реферативного обзора по одной статье должен быть не менее 2 страниц. Требования к научной статье: объем статьи должен быть не менее 5 страниц, с указанием автора статьи, выходных данных источника, где она опубликована, год издания статьи не может быть ранее 2013 года.
Вопросы для обсуждения:
1.Особенности работы предприятий питания в структуре гостиничных комплексов.
2.Национальные стандарты, технологические нормативы деятельности предприятий питания.
3.Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

Рекомендуемые источники и литература для подготовки:

1.Нормативная литература [18]-[23], [26]
2.Основная литература [1], [2]
3.Дополнительная литература [1]
4. Перечень ресурсов сети «Интернет» [1], [2],[3]

4. Подготовка к текущим контрольным срезам

Текущие контрольные срезы знаний оценивается от 0 до 60 баллов, в том числе:
1.1 Модуль «Контрольных срез 1»
- интерактивный контроль оценивается от 0 до 20 баллов;
1.2. Модуль «Контрольный срез 2»
- интерактивный контроль оценивается от 0 до20 баллов;
- тестовый контроль оценивается от 0 до 20 баллов;

Контрольная работа № 1 (в форме интерактивного контроля)

Интерактивный контроль. На практическом занятии студентам нужно заполнить пропущенные на слайдах слова (Приложение 3)

Контрольная работа № 2 (в форме тестового и интерактивного контроля)
1. Тестовый контроль (Приложение 4).
Тест включает 15 заданий и состоит из двух частей (2 варианта).
Часть 1. В заданиях 1-12 необходимо выбрать один правильный вариант ответа и вписать его буквенное обозначение на место прочерка в задании, правильные ответы оцениваются в один балл.
1. Какое определение качества соответствует определению качества по ГОСТ Р ИСО 9000-2015
Варианты ответов
А) степень соответствия присущих характеристик требованиям,
Б) параметры оцениваемого объекта,
В) совокупность характеристик объекта
Ответ -_____А_____.
2. Какая из перечисленных ниже целей является одной из целей стандартизации в системе технического регулирования в РФ
Варианты ответов
А) установление обязательных требований к продукции и услугам,
Б) повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан,
В) проверка качества услуг
Ответ - _____Б____.
3. Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг
Варианты ответов
А) применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывно о совершенствования деятельности и всех процессов,
Б) стандартизация не связана с повышением качества услуг,
В) стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг
Ответ - _____А_____.
4. В чем отличие нового подхода российского законодательства к стандартизации по сравнению с нормами, действовавшими до 01. 07. 2005 г.
Варианты ответов
А) новый закон усиливает обязательность применения стандартов во всех сферах экономической деятельности,
Б) новый закон определяет добровольный характер применения стандартов в деятельности предприятии
В) новый закон определяет обязательность применения требования стандартов только для продукции
Ответ -_____Б____.
5. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»
Варианты ответов
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

Ответ - ___Б_____-.

6. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000

Варианты ответов

А) процессы производства продукции,

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

В) требования к оказанию услуг и выполнению работ

Ответ - ____Б____.

7. Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг

А) применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывно о совершенствования деятельности и всех процессов,

Б) стандартизация не связана с повышением качества услуг,

В) стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг

Ответ - ___А_____.

8. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ

Варианты ответов

А) только обязательная сертификация,

Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация,

В) лицензирование и обязательная сертификация

Ответ - _____Б_____.

9. В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы гостеприимства

Варианты ответов

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

Ответ - ___А или Б_____.

10. От чего зависит выбор стандарта, по которому проходит сертификация услуг гостиницы

Варианты ответов

А) от желания заявителя пройти подтверждение соответствия в данной системе сертификации,

Б) от решения органа по сертификации,

В)от численности персонала гостиничного предприятия

Ответ - _____А___.

11. Какие правовые акты регулируют вопросы стандартизации и сертификации в РФ в настоящее время

Варианты ответов

А) Закон «О стандартизации и сертификации»,

Б) Закон «О стандартизации», Закон «О сертификации», Закон «О техническом регулировании»,

В) Закон о техническом регулировании, Закон «О стандартизации»

Ответ - ____В___.

12. Каково соотношение понятий «техническое регулирование», «стандартизация», «сертификация»

Варианты ответов

А) данные понятия регулируют отдельные сферы деятельности и не связаны друг с другом,

Б) техническое регулирование - это одна из форм стандартизации,

В) понятие «техническое регулирование» включает деятельность и правоотношения в области стандартизация и сертификации

Ответ - __В_____.

Часть 2. Данная часть (задания 13-15) содержит два практических задания и одно для установления соответствие между двумя множествами элементов. Правильные ответы оцениваются в два балла

13. Эксперты оценили с использованием шкалы SERVQUAL комплексные показатели качества гостиницы «Отель» — $\boldsymbol{K_O}$ = 118 баллов и гостиницы конкурента — $\boldsymbol{K_K}$ = 117,8. Определить уровень конкурентоспособности гостиницы «Отель».

Ответ: 100, 17 %

Решение: Для определения уровня конкурентоспособности гостиницы «Отель» показатель CSI_0 оцениваемой гостиницы делится на показатель CSI конкурента (CSIk) и частное умножается на 100%:

К= CSI_0/ CSIk ×100%.

Тогда К = 118/117,8 ×100%.= 100, 17 %

14. На рынке в отчетном году конкурируют четыре вида услуг, данные в таблице: наша услуга и три вида услуг конкурентов, занимающие по объему продаж в отчетном и следующем году соответственно емкости рынка.

Доли рынка рассматриваемой услуги в отчетном и следующем после отчетного годах, %

Ситуация	$B_H()$	$B_1(B_1^*)$	$B_2(B_2^*)$	$B_3(B_3^*)$
В отчетном году	12	27	12	49
В следующем году после отчетного	15	14	5	48
Темпы роста (темпы прироста)				

Требуется:

1. Определить темпы роста и прироста доли рынка этих видов услуг.

2.Определить уровень конкурентоспособности в следующем году нашей услуги по отношению к услугам конкурентов.

Решение:

1. Для расчета темпов роста и прироста используются формулы:

Темп роста = (Показатель в следующем году после отчетного / Показатель в отчетном году) × 100 %

Темп прироста = Темп рота – 100 %

Темп роста (B_H)=15/12 × 100 = 125 %

Темп прироста (B_H) = 125 – 100 = 25 %

Темп роста (B_1)=14/27 × 100 = 52 %

Темп прироста (B_1) = 52 – 100 = - 48 %

Темп роста (B_2)=5/12 × 100 = 42 %

Темп прироста (B_2) = 42 – 100 = - 58 %

Темп роста (B_3)=48/49 × 100 = 98 %

Темп прироста (B_3) = 98 – 100 = - 2 %

2. Для определения уровня конкурентоспособности нашей услуги в следующем году показатель CSI0 (емкость рынка) нашей услуги делится на показатель CSI (емкость рынка) лучшего из потенциальных конкурентов (CSIk) и частное умножается на 100%:

К= CSI0/ CSIk ×100%. Лучшим по показателю ёмкости рынка в следующем году является третий конкурент (доля рынка рассматриваемой услуги – 48 %), тогда

К = 15/48 ×100% = 31,25 %

15. Установите соответствие между инструментом контроля качества и его характеристикой: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите только одну соответствующую позицию из второго столбца.

А) Диаграмма Парето	1) Инструмент, позволяющий выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат.
Б) Диаграмма Исикавы	2) Инструмент, позволяющий зрительно оценить распределение статистических данных, сгруппированных по частоте попадания в определенный интервал.
В) Карта Шухарта	3) Инструмент, объективно представляет и выявляет основные факторы, влияющие на проблему, и распределяет усилия для ее разрешения.
Г) Гистограмма	4)Инструмент, отслеживает ход протекания процесса и воздействует на него (обратная связь), предупреждая его отклонения от требований.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г

Решение:

А	Б	В	Г

3	1	4	2

2. Интерактивный контроль. На практическом занятии студентам нужно заполнить пропущенные на слайдах слова

Оценивание результатов контрольных срезов	
1.Тестовый контроль (два варианта по 15 вопросов)	Оценка отлично (20 баллов): - если студент даст правильные ответы на 13-15 вопросов теста. Оценка хорошо (15 баллов): - если студент даст правильные ответы на 10-12 вопросов теста Оценка удовлетворительно (10 баллов): - если студент даст правильные ответы на 7-9 вопросов теста Оценка неудовлетворительно (0 баллов): - если студент даст правильные ответы на менее 7 вопросов теста
2.Интерактивный контроль (18 слайдов)	Оценка отлично (20 баллов): - если студент даст правильные ответы на 16-18 слайдов Оценка хорошо (15 баллов): - если студент даст правильные ответы на 11-15 слайдов Оценка удовлетворительно (10 баллов): - если студент даст правильные ответы на 8-10 слайдов Оценка неудовлетворительно (0 баллов): - если студент даст правильные ответы на менее 8 слайдов

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Перечень основной учебной литературы:
1.Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия 12-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова (г. Москва), 2017—314 с.
2.Райкова Е.Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология. Учебник для прикладного бакалавриата Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова (г.Москва), 2017—349 с.

Перечень дополнительной учебной литературы:
1.Нормативные документы по общественному питанию: учебное пособие. / С. В .Потапов, Н. И. 2. Ковалева, И. О. Лотоцкая. - М.: МГИИТ, 2015, - 390 .
2. Лицензироваие и сертификация в туризме: учебное пособие /Г. М. Дехтярь. - М.: Финансы и статистика, 2005, - 256

Нормативные документы:
1. Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 28.11.2015г.).
3. Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 29.06.2015г.).
4. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 13.07.2015г.).
5. ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.
6. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские Услуги. Общие требования.
7. ГОСТ Р 53522-2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
8. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
9. ГОСТ Р 54600-2011. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.
10. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
12. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
13. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.

14. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
15. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
16. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
17. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
18. ГОСТ Р 54609-2011. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
19. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
20. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
21. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
22. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
23. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
24. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (ред. от 07.11.2015г.).
25. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
26. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (ред. от 04.10.2012г.).
27. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
28. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
29. Федеральный закон от 02.03.2016г. N 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность».