



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ к дисциплине

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Автор
Волохова В.Ю.

Ростов-на-Дону, 2014





Аннотация

Методические указания предназначены для студентов направления 101100 очной формы обучения и включают в себя тематику практических работ, вопросы для самоподготовки и список литературы.

Автор



Доцент Волохова В.Ю.





Оглавление

Тематика практических занятий	4
Практика 1. ИСТОРИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ.....	4
Практика 2. ЗАКОН О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ: ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
Практика 3. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ ТУРИСТКОЙ ИНДУСТРИИ.....	4
Практика 4. АНАЛИЗ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ. 5	
Практика 5. ОБЩЕРОССИЙСКИЙ КЛАССИФИКАТОР УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ. СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ И ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ	7
Практика 6. ПРОЦЕДУРА СЕРТИФИКАЦИИ И ФОРМИРОВАНИЕ НЕОБХОДИМОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТОВ	7
Практика 7. КАЧЕСТВО УСЛУГ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	7
Вопросы для самоподготовки	8
Литература.....	10



ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практика 1. ИСТОРИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Охарактеризуйте историю развития стандартизации от древности до современности
2. Какие особенности имело развитие стандартизации в России и СССР?
3. В чем специфика гостиничного продукта как объекта стандартизации? Каковы его свойства?
4. Какие документы образуют законодательную и нормативную базу национальной системы стандартизации?

Практика 2. ЗАКОН О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ: ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Раскройте основное содержание Федерального закона № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
2. Опишите процесс разработки и внедрения национального стандарта?
3. Знакомы ли Вам технические регламенты для гостиничных услуг?
4. Какие знаки соответствия вы знаете?
5. За счет каких средств финансируются расходы в области технического регулирования. Обоснуйте ответ.
6. Какие виды стандартизации Вы знаете? К какому виду стандартизации относятся гостиничные услуги?

Практика 3. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ ТУРИСТКОЙ ИНДУСТРИИ

Ход занятия: Ознакомиться с целями документов, терминологическим аппаратом, провести сравнительный анализ различных документов (выявить сходство и различия).

«Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи»



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие требования установлены к персоналу гостиниц?
2. Какие требования установлены к квалификации персонала?
3. Сколько квалификационных уровней предусматривает документ?

«Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии»

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие сектора содержит документ?
2. Какие подсектора включает?
3. Какие направления деятельности предусматривает каждый подсектор сектора «Гостиницы»?

«Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма»

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие должности гостиничной сферы описывает документ?
2. Какие требования к должностям устанавливает?

Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства и Профессиональные стандарты индустрии питания

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. На какие сферы деятельности распространяются данные документы?

Практика 4. АНАЛИЗ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Ход занятия: Ознакомиться с целями документов, терминологическим аппаратом, провести сравнительный анализ различных документов (выявить сходство и различия, в том числе терминологического аппарата).

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. В какой срок может быть подана претензия туриста и в какой срок?
2. На кого распространяются данные Правила?
3. Какие документы обязана выдать турфирма на руки покупателю туристского продукта?



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие услуги согласно данному ГОСТу гостиница обязана предоставить гостю бесплатно?
2. Какая информация должна быть обязательно представлена гостю в номере, в общественном помещении?
3. Несет ли гостиница ответственность за имущество постояльца?

«Система классификации гостиниц и иных средств размещения»

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие категории номеров Вы знаете?
2. Сколько этапов необходимо пройти гостинице, чтобы получить категорию? Назовите их.
3. Как в Системе разделяются средства размещения?
4. Какие требования к гостиницам содержит Система?

ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий»

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие предприятия общественного питания Вы знаете?
2. В чем принципиальное отличие ресторана от бара? Бара от кафе? Кафе от закусочной?
3. Как бы Вы охарактеризовали предприятия общественного питания г. Ростове-на-Дону? Соответствуют ли названия на вывесках определениям?

ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. В п. 5 Правил говорится «Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации». Приведите пример подобных правил.
2. Какая информация должна быть доведена до потребителя? Если гость спрашивает рецепт фирменного блюда ресторана, обязан ли ресторан рассказать? Какую информацию в данном случае может и обязан дать ресторан?



Практика 5. ОБЩЕРОССИЙСКИЙ КЛАССИФИКАТОР УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ. СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ И ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ЗАДАНИЕ

1. Опишите с помощью кодов из ОКУН услуги, предоставляемые предприятием, на котором Вы проходили практику. Дайте расшифровку.
2. Используя Общероссийский классификатор услуг населению (ОК 002-93), распишите код по следующим пунктам: 1. Группа, 2. Подгруппа, 3. Вид, 4. Услуга, 5. Контрольное число.

0613047	0616032	0821011	0622051	0612059
0615002	0621016	0821093	0611013	0617020

Практика 6. ПРОЦЕДУРА СЕРТИФИКАЦИИ И ФОРМИРОВАНИЕ НЕОБХОДИМОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТОВ

ХОД ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ:

1. Рассмотреть порядок сертификации туристских, гостиничных, ресторанных услуг.
2. Заполнить заявление и анкету на проведение сертификации для предприятия – места производственной практики.
3. Рассмотреть нормативные документы, необходимые для сертификации.
4. Ознакомиться с образцами сертификатов соответствия и иными документами.

Практика 7. КАЧЕСТВО УСЛУГ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Что представляют собой «качество», «качество услуг»?
2. Какими основными показателями определяется качество услуг?
3. Какие нормативные документы отражают основные положения по управлению качеством?
4. Что регулирует ФЗ «О защите прав потребителей»? Назовите основные его положения.



ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ

1. Специфика гостиничного продукта..
2. Терминологический аппарат стандартизации и обеспечения качества гостиничного продукта..
3. Система государственных стандартов..
4. Цели, принципы и методы стандартизации..
5. Объекты и средства стандартизации..
6. Национальный орган по стандартизации и его задач..
7. Правила разработки и утверждения национальных стандартов..
8. Квалификационные требования к основным должностям в туристской индустрии.
9. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
11. Система классификации гостиниц и иных средств размещения.
12. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.
13. Формы подтверждения соответствия гостиничных услуг.
14. Схемы подтверждения соответствия.
15. Документы для сертификации услуг гостиниц.
16. Теоретические подходы к определению категории «качество гостиничной услуги».
17. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.
18. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции в предприятиях питания гостиницы.
19. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
20. Общая характеристика ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
21. Общая характеристика ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
22. Общая характеристика ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
23. Общая характеристика ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».
24. Общая характеристика ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

- средств размещения. Общие требования».
25. Общая характеристика ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
 26. Общая характеристика ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения. Услуги проживания в санаториях, пансионатах, центрах отдыха. Общие требования».
 27. Общая характеристика ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».



ЛИТЕРАТУРА

1. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Текст]: учеб. пособие / А. В. Яцук, В. П. Анисимов. – Москва, 2006. – 256 с.
2. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : учеб. для студентов вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва: Дашков и К, 2010. – 349 с.
3. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] : практикум / Л. В. Баумгартен. – Москва : Дашков и К, 2010. – 301 с.
4. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии : учебно-методическое пособие / составитель Т.В. Шевцова. – Шахты : ФГБОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2013. – 86 с.