



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 13 » ноября 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 13 » ноября 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством гостиничных услуг
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная

курс 4 семестр 7
лекции 36 час.
практические занятия 36 час.
лабораторные работы – не предусмотрены.
в том числе с использованием МАО пр. 18 час.
всего часов аудиторной нагрузки 72 час.
в том числе с использованием МАО 18 час.
самостоятельная работа 36 час.
в том числе на подготовку к экзамену 27 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет - не предусмотрен
экзамен 7 семестре

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма
протокол № 11 от « 13 » ноября 2019г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.
Составитель : канд.техн. наук, доцент Руденко Л.Л.

Владивосток
2019

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: заключается в изучении студентами общих методических основ управления качеством, а также выработка умений и навыков у будущих специалистов использовать полученные знания на всех стадиях создания, внедрения и управления системой качества в организации.

Задачи:

- теоретическая подготовка студентов к практической деятельности;
- формирование у студентов представления о методах и средствах обеспечения качества и безопасности, базирующихся на стандартизации, обязательной сертификации услуг.
- формирование навыка применения правил стандартизации, сертификации и технического регулирования в своей практической деятельности для обеспечения высокого качества и безопасности продукции, работ и услуг.
- изучение методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг;
- приобретение навыков работы с проектами технических регламентов и нормативной документацией, применением норм и требований.

Для успешного изучения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» происходит формирование следующих профессиональных компетенций.

Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: <u>организационно-управленческая</u>				
<p>Осуществляет контроль качества обслуживания гостей. Оформляет в установленном порядке документы на обслуживание. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций. Осуществляет хранение документов, переданных гостями. Контролирует качество обслуживания..</p>	<p>Гостиничный продукт; гостиничные услуги; технологии производства, обслуживания, формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта; технологии обслуживания клиентов; технологическая документация гостиничного продукта; потребности гостиничного продукта, их запросы, потребности, ключевые ценности; трудовые коллективы гостиничных предприятий</p>	<p>ПК 2 - Способен оценить соответствие качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p>	<p>ПК 2.1 - участвует в разработке регламентов и стандартов на предприятии; ПК 2.2 - анализирует качество выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам; ПК 2.3 - организует контроль за соответствием качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (36 час.)

Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии

(18 час.)

Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии (6 час.)

Особенности качества услуг в гостинице. Подходы к качеству услуг. Специфические особенности восприятия качества гостиничных услуг. Модель управления качеством обслуживания в гостинице «Петля качества». Структура системы качества гостиничного предприятия.

Тема 2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице (6 час.)

Общие методы оценки качества в гостинице. Типология механизма зависимого влияния. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кеддота—Терджена. Оценка качества обслуживания по методу «домик качества».

Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия (6 час.)

Содержание и состав системы качества. Элементы. «Руководство по качеству». «Паспорт гостиницы». Контроль над качеством предоставляемых услуг. Контроль над качеством работы сбытовых посредников. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управляющего по качеству. «Политика в области качества».

Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии (18 час.)

Тема 1. Стандарты в гостиничной индустрии (8 час.)

Основные термины «стандарт», «объект стандартизации». Международные стандарты и системы категоризации гостиниц. Подходы к категоризации средств размещения. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций. Стандарты средств размещения и сертификация в РФ.

Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ (10 час.)

Нормативные документы. Система сертификации, действующая в России с 29 декабря 2014 года - новые правила классификации отелей и гостиниц на территории Российской Федерации, которые были приняты согласно Приказу Министерства культуры и туризма РФ «Об утверждении порядка классификации объектов временного размещения, включая отели, горнолыжные трассы, пляжи» от 11 июля 2014 года.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия

(36 час., в том числе 18 час. с использованием методов активного обучения)

Задания 1-2 *Метод активного / интерактивного обучения – индивидуальное выполнение практических задач «Методические подходы к оценке качества и конкурентоспособности конкретных гостиничных предприятий (18 час.)*

Задания 3-4. Особенности оценки качества и конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки. (4 час.)

Задания 5-6. Интегральный показатель конкурентоспособности гостиничного предприятия. (4 час.)

Задания 7-8. Инструменты управления качеством и конкурентоспособностью гостиничного предприятия. Пути повышения конкурентоспособности предприятий гостиничной отрасли. (10 час.)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

1. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1-2 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT.</p>	1 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
2.	3-4 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT.</p>	1 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
3.	5-6 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может</p>	3 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>

		сопровождаться презентацией в POWER POINT		
4.	7 неделя обучения	Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT	3 час.	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
5.	8 неделя обучения	Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT	2 час.	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
	ИТОГО		9 час.	

II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению

1. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.

2. Реферирование литературных источников, предложенных преподавателем

3. Написание аннотации статьи периодической печати самостоятельно выбранной студентом

2.1. Методические указания к выполнению мультимедийной презентации

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS Power Point

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)
- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)

Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем. Мультимедийные презентации, рефераты, творческие работы студентов являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.
2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.
4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.

8. Самостоятельность работы.

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

2.2. Методические указания к реферированию литературных источников

Реферирование – разновидность самостоятельной работы с литературным источником, состоящей в использовании разнообразных приемов обработки заключенной в нем информации. При реферировании материал источника конспектируется, цитируется, анализируется,

обобщается, сравнивается, в нем выделяется главная мысль, к нему выражается личное отношение, проводится обоснование, доказательство, моделирование, классификация.

Назначение реферирования состоит в том, чтобы продемонстрировать умение работать с информацией, используя научные приемы и методы, умение работать с различными источниками познания, разнообразными жанрами научной литературы, а также способность понимать и проникать в смысл текстов, адекватно авторскому замыслу.

2.3. Методические указания к написанию аннотации статьи

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).

2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.

3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

Критерии оценки Аннотации статьи

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.
76-85 баллов	– точность передачи основных проблем, представленных в

(хорошо)	Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Присутствуют недостатки в оформлении текста.
61-75 баллов (удовлетворительно)	– недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	– проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

Критерии оценки (устный ответ)

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	- если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
76-85 баллов (хорошо)	- ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
61-75 баллов (удовлетворительно)	- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	- ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	<p>Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии</p> <p>Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии</p> <p>Тема 2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице</p> <p>Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия</p>	ПК 2.1	<p>Знает - содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p> <p>- нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к экзамену 1 – 36 Тест 1- 23
		ПК 2.2	<p>Умеет - работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к экзамену 1 – 36 Тест 1- 23
		ПК 2.3	<p>Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческим и решениями</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к экзамену 1 – 36 Тест 1- 23

2.	Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии Тема 1. Стандарты в гостиничной индустрии Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ	ПК 2.1	Знает - стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 37 - 56 Тест 24 - 40
		ПК 2.2	Умеет - разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 37 – 56 Тест 24 - 40
		ПК 2.3	Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленчески ми решениями	Собеседовани е (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 37 – 56 Тест 24 - 40

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — М.: КноРус, 2015. — 284 с. — ISBN 978-5-406-04424-7. <https://www.book.ru/book/916568>

2. Основы сертификации, стандартизации и управления качеством продукции [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.И. Шарапов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2013. — 184 с. — 978-5-88247-611-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55123.html>

3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с: ил. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/author/cab4f3fd-f6d9-11e3-9766-90b11c31de4c>

4. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с. - .: ил. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415054>

5. Берновский Ю. Стандарты и качество продукции. Учебно-практическое пособие Изд-во: Форум, Инфра-М, Серия: Высшее образование, 2014 г. - 256 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/search_advanced

6. Бизнес-энциклопедия "Стандарты и качество отеля": Дополнение (октябрь 2016) / [ред. А. Литвинова]. [Санкт-Петербург] : [Бонниер Бизнес Пресс], [2016]. 1 т. (сменные л.) (1 доступно) <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:820967&theme=FEFU>

Дополнительная литература (печатные и электронные издания)

1. Никифоров И. В. Классификация и сертификация гостиниц как основа управления качеством услуг в гостиничном бизнесе //Вестник Российской академии естественных наук (Санкт-Петербург) – 2012 г. №4 – Режим доступа: https://e.lanbook.com/search_advanced

2. Михайлов С. А. Модернизация управления качеством гостиничных услуг как инструмент устойчивого развития гостиничного комплекса //Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика – 2012 г. №1 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

3. Чернышева Л.А., Якимович Г.Б. - Соотношение цены и качества для гостиниц уровня трех и четырех звезд в Санкт-Петербурге Экономический анализ: теория и практика – 2015 г. №21 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

4. [Гродзенский, Сергей Яковлевич](#). Управление качеством: учебник / С. Я. Гродзенский. М.: Проспект, 2017. – 222 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:828027&theme=FEFU>

5. Васильев Г.А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 192 с. — 978-5-238-01578-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71172.html>

Нормативно-правовые материалы

1. ГОСТ Р ИСО 9000:2001 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». <http://docs.cntd.ru/document/1200015260>

2. ГОСТ Р ИСО 9001:2001 “Система менеджмента качества. Требования”. http://wiki-numbers.ru/gost_pdf/gost-r-iso-9001-2001

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности (с Изменением N 1) <http://docs.cntd.ru/document/1200015261>

4. ГОСТ Р 1.5-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения. <http://docs.cntd.ru/document/1200038796>

5. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов <http://docs.cntd.ru/document/1200071049>

6. ФЗ РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 №184-ФЗ <https://giod.consultant.ru/documents/740381?items=100>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации – Режим доступа: <http://www.vniis.ru>
2. Всероссийский научно – исследовательский институт стандартизации и сертификации в машиностроении – Режим доступа: <http://www.vniinmash.ru>
3. Евразийское экономическое сообщество – Режим доступа: <http://www.evrazes.com/>
4. Евразийская экономическая комиссия – Режим доступа: <http://www.tsouz.ru/Pages/Default.aspx>
5. ИСО. Международная организация по стандартизации – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home.htm>
6. Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
7. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации (МГС) – Режим доступа: <http://www.easc.org.by/>
8. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии – Режим доступа: <http://www.gost.ru/>
9. IEC/CEI. International Electrotechnical Commission – Международная электротехническая комиссия (МЭК) – Режим доступа: <http://www.iec.ch>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические указания к выполнению мультимедийной презентации

Мультимедийные презентации, рефераты, творческие работы студентов

являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.
2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.
4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.
8. Самостоятельность работы.

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS PowerPoint

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)
- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)
- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем.

2. Методические указания к реферированию литературных источников

Реферирование – разновидность самостоятельной работы с литературным источником, состоящей в использовании разнообразных приемов обработки заключенной в нем информации. При реферировании материал источника конспектируется, цитируется, анализируется, обобщается, сравнивается, в нем выделяется главная мысль, к нему выражается личное отношение, проводятся обоснование, доказательство, моделирование, классификация.

Назначение реферирования состоит в том, чтобы продемонстрировать умение работать с информацией, используя научные приемы и методы, умение работать с различными источниками познания, разнообразными жанрами научной литературы, а также способность понимать и проникать в смысл текстов, адекватно авторскому замыслу.

3. Методические указания к написанию аннотации статьи

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).

2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.

3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софт лайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_Софт лайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C) Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS) Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софт лайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_Софт лайн Трейд_ПО Microsoft

			<p>edition Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой Устройство портативное для чтения плоскопечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт. Принтер Брайля Everest - D V4 Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Видео увеличитель Topaz 24" XL стационарный электронный Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт. Экран Samsung S23C200B Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p>	
1.	G236	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G236, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	<p>25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно- маркерная доска Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и</p>	

			<p>звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.</p>	
1.	G231	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G231, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций;</p>	<p>26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно- маркерная доска Компьютерный класс, Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64- bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.</p>	
2.	G202	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G202, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для</p>	<p>34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно- маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA</p>	

		курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
3.	G241	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
4.	G237	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G237, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового	25 посадочных мест, рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi	

		проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации		
1	G411	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G411, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций	26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции

цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	<p>Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии</p> <p>Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии</p>	ПК 2.1	<p>Знает - содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.</p>	<p>Устный опрос (УО) Решение практических задач</p>	<p>Вопросы к экзамену 1 – 36 Тест 1- 23</p>
	<p>Тема 2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице</p> <p>Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного</p>				

	предприятия	ПК 2.3	Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческим и решениями	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к экзамену 1 – 36 Тест 1- 23
2.	Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии Тема 1. Стандарты в гостиничной индустрии Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ	ПК 2.1	Знает - стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 37 - 56 Тест 24 - 40
		ПК 2.2	Умеет - разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 37 – 56 Тест 24 - 40
		ПК 2.3	Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену 37 – 56 Тест 24 - 40

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
Фрагментарные знания				
Неполные знания	Базовый			
Сформированные, но содержащие отдельные				

Способен оценить соответствие качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам		гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах..	пробелы знания		
			Сформированные и систематические знания	Высокий	
	умеет (продвинутый)	- работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.		Отсутствие умений	Пороговый
				Частично освоенное умение	
				В целом успешное, но не систематическое умение	Базовый
				В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение	
	владеет (высокий)	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями		Успешное и систематическое умение	Высокий
				Не владеет	Пороговый
				Фрагментарное владение	
				В целом успешное, но не систематическое владение	Базовый
В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение					
Успешное и систематическое владение	Высокий				
ПК 2 - Способен оценить соответствие качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам	знает (пороговый уровень)	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	Отсутствие знаний	Пороговый	
			Фрагментарные знания		
			Неполные знания	Базовый	
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания		
			Сформированные и систематические знания		Высокий
	умеет (продвинутый)	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания		Отсутствие умений	Пороговый
				Частично освоенное умение	
				В целом успешное, но не систематическое умение	Базовый
				В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение	
				Успешное и систематическое умение	
	владеет (высокий)	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями		Не владеет	Пороговый
				Фрагментарное владение	
				В целом успешное, но не систематическое владение	Базовый
				В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение	
				Успешное и систематическое владение	

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – экзамен (7 семестр), состоящий из устного опроса (ответы на вопросы экзаменационных билетов)

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических

занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену. В ходе промежуточной аттестации студент готовит ответы на экзаменационные вопросы. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (доклад, устный опрос, презентация, выполнение тестовых заданий, составление аннотации статьи).

Критерии выставления оценки:

1. Студент уверенно отвечает, владеет тематическо-смысловым полем, оперирует терминами по курсу «Управление качеством гостиничных услуг», способен отвечать на уточняющие вопросы преподавателя – оценка «отлично».
2. Студент в основном владеет тематическо-смысловым полем, знает базовые термины по курсу «Управление качеством гостиничных услуг», может допускать незначительные ошибки, отвечает на большинство уточняющих вопросов преподавателя – оценка «хорошо».
3. Студент слабо владеет тематико-смысловым полем. Оперировать только базовыми терминами, практически не может отвечать на уточняющие вопросы преподавателя – оценка «удовлетворительно».
4. Студент не владеет тематико –смысловым полем, не оперирует базовыми терминами, не отвечает на вопросы преподавателя – оценка «неудовлетворительно».

Вопросы к экзамену

1. Понятие и определение качества в гостиничной индустрии.
2. Технология качества гостиничных услуг.
3. Значение повышения качества для гостиничных предприятий.
4. Эволюция философии качества.
5. Этапы развития теории управления качеством.
6. Служба управляющего по качеству в гостинице
7. Методы оценки качества в гостинице.
8. Типология механизма зависимого влияния.
9. Система мотивации персонала, психологические и социальные аспекты управления персоналом.
10. Методы кадрового планирования, методы и приемы комплексной оценки труда работников гостиничных предприятий.
11. TQM (система всеобщего менеджмента качества).
12. Этапы внедрения системы качества в гостиницу.
13. Системный подход к управлению качеством.
14. Документация системы качества в гостинице.
15. Этапы внедрения системы качества в гостиницу.
16. Международные премии в области менеджмента качества
17. Структура затрат, связанных с организацией системы качества.
18. Функциональное качество гостиничной услуги.
19. Современные стратегии обеспечения качества.
20. Специфика товарного продукта «гостиничное обслуживание».
21. Значение повышения качества. Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг.
22. Материальные и нематериальные аспекты гостиничного обслуживания.
23. Показатели качества, выбор номенклатуры показателей качества.
24. Разделение понятий качества у потребителя и исполнителя.
25. Система «Just in time» в управлении качеством.
26. Концепция управления качеством Джурана.

27. Роль руководителя в обеспечении качества гостиничных услуг.
28. Основные принципы государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ
29. Порядок проведения работ по классификации гостиничных предприятий в РФ .
31. Экономические методы управления качеством.
32. Система управления качеством КАНАРСПИ
33. Причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами.
34. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания.
35. Структурирование функций качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
36. Инструменты контроля качества К. Исикавы.
37. Петля качества и ее применение в гостиницах.
38. 14 принципов Деминга всеобщего управления качеством.
39. Материально-техническое обеспечение качества.
40. Социально-психологические методы управления качеством.
41. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).
42. Механизмы повышения качества предоставляемых услуг в гостинице.
43. Инженерно-технологические методы управления качеством.
44. Контрольные карты.
45. Оценка качества гостиницы по методу «домик качества».
46. Диаграмма «Паретто»
47. Модель управления качеством обслуживания в гостинице.
48. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц.
49. Качество как социально-экономическая категория.
50. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций.
51. Теоретико-методологические аспекты управления качеством.
52. Стандарты средств размещения и сертификация в Российской Федерации.

53. Меры по созданию гостеприимства в гостинице, как неотъемлемый элемент качественного обслуживания.

54. Особенности качества услуг в гостинице.

55. Организационно-распорядительные методы управления качеством.

56. Методы оценки качества гостиничной услуги.

Тестовые задания

Тест №1

1. Аккредитация – это:

- а) договор с организацией, занимающейся выдачей разрешений;
- б) официальное признание правомочности совершать определённые действия;
- в) знак, выданный в соответствии с правилами системы сертификации.

2. Гостиничная услуга – это:

- а) товарная продукция гостиничного предприятия, представляющая собой комплекс, неразрывное в восприятии потребителя единство предоставляемых благ;
- б) способ обслуживания;
- в) гостиничный тариф.

3. ИСО – это:

- а) система качества;
- б) стандарты качества;
- в) концепция качества.

4. МЗВ включает:

- а) аддитивные положительные элементы обслуживания;
- б) аддитивные негативные элементы обслуживания;
- в) мультипликативные элементы обслуживания;
- г) среднестатистические элементы обслуживания.

5. Надзор за качеством означает:

- а) способ обеспечения качества;
- б) описание работы системы качества;

в) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов в целях установления того, что установленные требования выполняются.

6. Ответственный исполнитель услуги – это:

- а) любой работник предприятия;
- б) лицо (физическое или юридическое), в установленном порядке принявшее обязательство перед потребителем по оказанию ему услуги и несущее ответственность по принятому обязательству;
- в) работник высокой квалификации.

7. Восприятие означает:

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

8. Нормативный документ представляет:

- а) стратегический план действий;
- б) документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов;
- в) отчет о проделанной работе.

9. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются требования:

- а) безопасности;
- б) точности и своевременности исполнения;
- в) типичности для данной конкретной территории.

10. Государственные органы устанавливают следующие стандарты в сфере гостиничного бизнеса:

- а) национальные классификации;
- б) корпоративные стандарты;
- в) независимые оценки.

Правильные ответы: 1.б; 2.а; 3.б; 4.б; 5.в; 6.б; 7.а; 8.б; 9.а; 10.а

Тест №2

1. Стандарт – это:

а) документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;

б) документ, описывающий технологию производственного процесса;

в) знак, который вручают производителю изделия.

2. Система категоризации средств размещения в РФ включает:

а) систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»;

б) систему букв – А,В,С,Д;

в) систему «корон»;

г) систему «ключей»;

д) систему «яблок».

3. Стандартизация должна распространяться на следующие элементы услуг и обслуживания: выделите несколько ответов

а) термины и определения в гостиничной индустрии, необходимые для взаимопонимания и однозначности восприятия понятий, описывающих услуги, условия их оказания; договорные отношения, безопасность;

б) договорные отношения и безопасность;

в) классификацию типов средств размещения и их услуг;

г) категоризацию средств размещения.

4. Работами в области классификации гостиниц в Российской Федерации руководит:

а) Федеральное агентство по стандартизации;

б) Федеральное агентство по туризму;

в) генеральный директор предприятия.

5. Понятие «политика 100%- ного качества» предполагает:

а) участие каждого работника в мероприятиях по совершенствованию качества;

б) вся продукция, предлагаемая потребителю должна быть качественной;

в) внедрение нормативов труда.

6. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства – это:

а) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;

б) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

7. Оптимальный уровень качества определяется:

а) точкой безубыточности вложений в совершенствование управления;

б) объемом выпускаемой продукции;

в) рациональными показателями качества.

8. Административный подход к управлению качеством – это:

а) достижение 100%-ного качества любой ценой;

б) 100%-ного участие работников в совершенствовании управленческого процесса;

в) использование авторитета администрации в управлении производством.

9. Экономический подход к управлению качеством – это:

а) всемерная экономия производственных ресурсов;

б) обеспечения оптимального уровня качества;

в) руководитель – экономист во главе управления предприятием.

10. Обучение в сфере управления качеством руководства высшего звена включает изучение:

а) взаимосвязей смежных функциональных подразделений;

б) концепций, методов, а также управленческих процедур, обеспечивающих качество;

в) навыки практического управления.

Правильные ответы: 1.а; 2.а; 3.а,б,в; 4.б; 5.в; 6.а; 7.в; 8.б; 9.а; 10.б.

Оценочные средства для текущей аттестации

Итоговое тестирование

1. Автором принципа «Стандарт качества – ноль дефектов» являются:

а. Исикава;

б. Деминг;

с. Кросби;

d. ни один из упомянутых.

2. Гистограмма показывает наглядным образом:

a. частоту, с которой определенная величина или группа величин появляется;

b. наиболее прибыльные товары или услуги;

c. маркетинговую информацию;

d. прогулы персонала.

3. Ожидания гостя при потреблении гостиничной услуги базируются на:

a. личных стандартах;

b. прошлом опыте;

c. воспоминаниях;

d. все вышеперечисленное верно.

4. Заключительный этап в цикле Деминга:

a. контроль исполнения;

b. обратная связь с клиентом;

c. корректирующее действие;

d. рапорт менеджеру.

5. Какая система категоризации средств размещения используется в России:

a. система букв – А, В, С ;

b. система «корон»;

c. система «звезд»;

d. система «бриллиантов».

6. Домик качества представляет собой:

a. учреждение, занимающееся координацией работ по управлению качеством;

b. предприятие, награжденное премией Деминга;

c. матрицу в деятельности планирования, проектирования, изготовления продукции/услуги;

d. предприятие, прошедшее сертификацию в соответствии со стандартами ISO 9000.

7. В какой стране впервые разработали концепцию «кружков качества» и стали их масштабно использовать:

- a. Россия;
- b. Япония;
- c. СССР;
- d. США.

8. Элементы, вызывающие положительное восприятие услуги гостем, связанное с исполнением его ожиданий называют:

- a. негативные аддитивные элементы;
- b. положительные аддитивные элементы;
- c. нейтральные элементы;
- d. мультипликативные элементы.

9. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия:

- a. аналогичной продукцией других предприятий;
- b. проектными данными;
- c. стандартами предприятия;
- d. эталоном (стандартом).

10. TQM это:

- a. технические методы мониторинга;
- b. всеобщий менеджмент качества;
- c. технология качественного мониторинга;
- d. теория методов качества.

11. Качество является понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы:

- a. комплексным;
- b. единичным;
- c. глобальным;
- d. множественным.

12. Формирование качества продукции начинается на стадии:

- a. проектирования продукции;
- b. опытных испытаний;
- c. промышленных испытаний;
- d. эксплуатации.

13. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

- a. система обеспечения качества продукции;
- b. экспертиза продукции предприятия;
- c. совокупность методов управления предприятием, ориентированных на постоянное улучшение качества.
- d. система контроля продукции.

14. Менеджмент качества связан:

- a. только с производственными подразделениями компании;
- b. со всей системой управления компании;
- c. с внешними поставщиками компании;
- d. с подразделениями сбыта продукции.

15. Дефект это:

- a. несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- b. отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- c. несоответствие продукции требованиям, установленным ГОСТ,
- d. несоответствие продукции требованиям, установленным потребителем.

16. Брак это:

- a. несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- b. дефектная единица продукции,
- c. несоответствие продукции требованиям, установленным ГОСТ,
- d. несоответствие продукции требованиям, установленным потребителем.

17. Цикл Деминга состоит из следующих этапов:

- a. планирование, действие (выполнение работ), контроль, корректирующее действие,
- b. прогнозирование, планирование, осуществление, контроль,
- c. прогнозирование, планирование, осуществление, управление воздействием,
- d. осуществление, управление воздействием, контроль, прогнозирование.

18. Система Тейлора:

- a. была направлена на предотвращение появления брака,
- b. определяет математический аппарат качества,
- c. устанавливала верхний и нижний пределы качества и вводила использование измерительных шаблонов,
- d. исследует управление качеством.

19. Вальтер Шухарт:

- a. использовал статистические методы в системе качества;
- b. разработал карты качества;
- c. целью системы качества видел «предупреждение появления брака»;
- d. все вышеперечисленное верно.

20. В какой стране была разработана система качества КАНАРСПИ:

- a. Япония;
- b. СССР;
- c. США;
- d. Ю. Корея.

21. Гостиничное обслуживание—это:

- a. товарная продукция гостиничного предприятия, представляющая собой комплекс, неразрывное в восприятии потребителя единство предоставляемых услуг;
- b. способ обслуживания;
- c. профессию работника.

22. Качество—это:

- a. характеристика дорогого товара или услуги;

- b. совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- c. товарный знак приобретаемого товара.

23. Обеспечение качества предполагает:

- a. внедрение отраслевых стандартов;
- b. работу по профессиональной подготовке работников предприятия;
- c. совокупность планируемых и систематически осуществляемых процессов, процедур, операций и отдельных мероприятий, необходимых для создания убежденности в том, что продукция удовлетворяет определенным требованиям к качеству.

24. Органолептический метод оценки качества предполагает:

- a. использование органов чувств человека (зрение, осязание, обоняние, слух) для оценки качества;
- b. использование информации, опыта и интуиции эксперта;
- c. использование специальных приборов.

25. «Петля качества» означает:

- a. способ создания системы качества на предприятии;
- b. последовательная реализация всех функций управления предприятием (в соответствии с международными стандартами ИСО);
- c. улучшение взаимоотношений с клиентами во время предоставления обслуживания.

26. Техническое качество предполагает:

- a. соответствие определенной категории звездности гостиницы;
- b. качество в номера в гостинце, интерьера, уровень освещения, и тд;
- c. состав технологического оборудования.

27. Управление качеством означает:

- a. описание производственных процессов;
- b. методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- c. контроль над выполнением стандартов.

28. Функциональное качество гостиничных услуг предполагает:

- a. процесс взаимодействия со служащими в гостинице при предоставлении услуг;
- b. удовлетворение от качества номера в гостинице, приятного освещения, интерьера, блюд в ресторане и т.д;
- c. соответствие определенной категории звездности гостиницы.

29. Основной смысл принципа «точно вовремя» («just in time») в управлении качеством заключается в:

- a. управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой;
- b. принятии необходимого управленческого решения вовремя;
- c. поставке необходимого ассортимента продукции в соответствии с утвержденным технологическим процессом.

30. В группу организационно-распорядительных методов управления качеством включают:

- a. приказы, распоряжения, постановления, должностные инструкции;
- b. статистический контроль, заполнение контрольных карт, статистический анализ;
- c. метод рангов, бальный метод, метод сопоставлений;
- d. все вышеперечисленное.

31. К основным методам управления качеством относятся:

- a. административные методы;
- b. инженерно – технологические методы;
- c. экономические методы;
- d. социально-психологические методы;
- e. все вышеперечисленное.

32. «Базой качества» гостиницы (в соответствии с концепцией «петля качества») является:

- a. материальная база и персонал;
- b. руководство;
- c. должностные инструкции;
- d. система совершенствования качества.

33. При дифференцированном подходе качество оценивается:

- a. по комплексу показателей;
- b. основываясь на мнении потребителей;
- c. по единичному ведущему показателю.

34. Критическими элементами обслуживания в гостинице являются:

- a. безопасность проживания и чистота в номерах;
- b. наличие униформы у персонала и цветов в холле;
- c. наличие в номере спичек и цветов.

35. Довольно слабое влияние на степень удовлетворения потребителя оказывают:

- a. критические элементы;
- b. нейтральные элементы;
- c. элементы, приносящие удовлетворение;
- d. элементы, приносящие разочарование.

36. К нейтральным элементам обслуживания в гостинице можно отнести:

- a. безопасность проживания;
- b. чистоту в номере;
- c. цветовое решение фасада здания;
- d. своевременность выполнения услуг.

37. Информация о технических характеристиках гостиницы, соответствии отраслевому стандарту классификации и сроках проведения ремонтных работ, содержится следующем документе:

- a. «паспорт гостиницы»;
- b. «политика в области качества»;
- c. «руководство по качеству»;
- d. «должностные инструкции».

38. Что из нижеперечисленного является показателем высокого качества обслуживания клиентов в гостинице:

- a. Индивидуальный подход к каждому гостю;
- b. Конфиденциальность;

- c. Наличие клиентской базы данных;
- d. Все вышеперечисленное.

39. Показателем лояльности клиента является:

- a. Нейтральное отношение гостя к гостинице и ее персоналу;
- b. Чувствительность к действиям конкурентов;
- c. Устойчивое предпочтение данной гостиницы и ее бренду все остальным;
- d. Жесткая рациональность в выборе гостиницы.

40. Поведенческая лояльность (лояльность без приверженности) отличается тем что, данный тип лояльности:

- a. предполагает эмоциональную вовлеченность и привязанность потребителя к бренду;
- b. проявляется, когда потребитель вынужден приобретать этот бренд из-за отсутствия выбора на рынке;
- c. формируется, когда потребитель испытывает глубокую удовлетворенность от полученной услуги;
- d. соответствует абсолютной лояльности.

Правильные ответы: 1-b;2-a;3-d;4-c;5-c;6-c;7-b;8-d;9-b;10-a;11-a;12-c;13-b;14-b;15-b;16-a;17-c;18-b;19-c;20-b;21-b;22-b;23-a;24-a;25-e;26-a;27-c;28-a;29-c; 30d;

Оценочные средства для текущей аттестации

(типовые ОС по текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду аттестации по дисциплине

«Управление качеством гостиничных услуг»)

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» размещены в разделе рабочей учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценки Аннотации статьи

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.
76-85 баллов (хорошо)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис).

	Присутствуют недостатки в оформлении текста.
61-75 баллов (удовлетворительно)	– недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	– проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

Критерии оценки (устный ответ)

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	- если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
76-85 баллов (хорошо)	- ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
61-75 баллов (удовлетворительно)	- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	- ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области