

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский федеральный университет»
Торгово-экономический институт

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

*Методические указания для выполнения контрольной работы
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
профиль 43.03.03.01 Ресторанная деятельность.*

Красноярск 2018

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: методические указания для выполнения контрольной работы / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. А. Яброва - Красноярск : СФУ, 2018. – 11 с.

©ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» торгово-экономический институт, 2018

ВВЕДЕНИЕ

Контрольная работа является промежуточным этапом изучения теоретического и практического курса дисциплины Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль 43.03.03.01 Ресторанная деятельность и предназначена для закрепления и углубления полученных знаний, умений и навыков.

1 Цели и задачи контрольной работы

Контрольная работа является одной из форм учебной подготовки будущего специалиста в области общественного питания.

Целью контрольной работы является - практическое закрепление и углубление знаний студентов по дисциплине Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.

Контрольная работа из состоит из двух вопросов.

В контрольной работе излагается содержание программных вопросов по дисциплине Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы, а так же информации по вопросам качества услуг в РФ и за рубежом, стандартизации, метрологии, публикуемой в периодических изданиях. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответы на поставленные вопросы, в случае заимствования цитат из литературных источников, делается ссылка на источник.

Дисциплина Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг базируется на Федеральных Законах в области обеспечения, стандартизации и безопасности услуг, оказываемых гостиничными предприятиями, а так же на нормативно-технологической документации в сфере гостиничных услуг, поэтому данные документы требуют серьезного изучения и осмысления.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно, правильно оформлена и содержать два полных ответа, которые полностью раскрывают поставленные вопросы.

Текст контрольной работы излагается рукописным способом или в компьютерном варианте в тетради или на отдельных сброшюрованных листах.

На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте: Ф.И.О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта. В конце работы обязательно приводится библиографический список используемой литературы, оформленный соответствующим образом.

В соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения контрольной работы. Контрольная работа состоит из вариантов. Студент выбирает свой вариант в соответствии с таблицей 1, используя

данные шифра зачетной книжки : нужный вариант находится на пересечении последней и предпоследней цифр номера (шифра) зачётной книжки.

Таблица 1 - Определение номера варианта контрольной работы

		Последняя цифра шифра									
Предпоследняя цифра шифра	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
	0	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16
1	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	
2	5	4	3	2	1	25	24	23	22	21	
3	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	
4	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
5	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	
6	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	
7	5	4	3	2	1	25	24	23	22	21	
8	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	
9	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

2 Оформление и порядок защиты контрольной работы

Основными требованиями к стилю и характеру изложения контрольной работы являются:

- *Краткость изложения.* Не следует освещать элементарные вопросы, поскольку работа предназначена только для чтения специалистами. Фразы должны быть конкретными и информативными.
- *Логичность изложения.* Это важно как при описании взаимосвязанных и взаимозависимых процессов и явлений, так и процессов, протекающих последовательно.
- *Четкость изложения.* При изложении материала рекомендуется широко использовать классификации объектов исследования, их поэтапное подразделение, табличные формы, сравнительные характеристики.
- *Использование специальной терминологии,* позволяющей более кратко и точно, профессионально излагать материал.
- *Использование безличного наклонения.* Не рекомендуется применять личные местоимения (например: «я применяю» вместо «применяется», «я считаю» вместо «по нашему мнению» или «можно считать»).
- *Грамотность изложения.* Безусловное соблюдение правил пунктуации и орфографии, общепринятых сокращений.

Контрольная работа выполняется студентом в соответствии с СТО 4.2-07-2014 «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности».

Контрольная работа должна быть выполнена в установленные учебным графиком сроки и представлена на кафедру технологии и организации общественного питания до начала очередной сессии для регистрации и передачи преподавателю.

Объем контрольной работы должен составлять 5-10 листов (формата А4). В конце работы необходимо оставлять 1 чистый лист для рецензии преподавателя. Преподаватель проверяет, отмечает ошибки, недостатки, допускает контрольную работу к защите или возвращает студенту на доработку. Студент, получив контрольную работу после проверки, должен внимательно ознакомиться с рецензией. Защищенная контрольная работа остается на кафедре и хранится в соответствии с требованиями номенклатуры дел.

Каждая контрольная работа состоит из двух вопросов.

Порядок изложения контрольной работы:

- титульный лист;
- содержание варианта контрольной работы с указанием номера варианта;
- текст, последовательно раскрывающий 1 и 2 вопросы контрольной работы;
- список использованных источников.

Критерии оценивания контрольной работы:

- оценка «зачтено», выставляется обучающемуся, если работа полностью раскрывает вопросы контрольной; указывает точные названия и определения; правильно формулирует понятия и категории; самостоятельно отвечает, умеет анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; использует дополнительную литературу и иные материалы;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если работа полностью не раскрывает вопросы контрольной; имеет большое количество существенных ошибок; отсутствуют умения и навыки указывать точные названия и определения, правильно формулировать понятия и категории, самостоятельно отвечать, уметь анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме, использовать дополнительную литературу и иные материалы.

3 Варианты контрольных работ

Вариант 1.

1. Основные проблемы в области стандартизации услуг в РФ. Закон РФ «О техническом регулировании» и его роль в развитии отечественной стандартизации.
2. Законодательная и нормативно-методическая база сертификации гостиничных услуг.

Вариант 2.

1. Законодательная и нормативная база стандартизации в РФ.
Порядок разработки национальных стандартов и стандартов организаций.
2. Современные тенденции и основные направления развития стандартизации в РФ.

Вариант 3.

1. Состояние и перспективы развития сертификации и других форм подтверждения соответствия в России.
2. Роль стандартизации в повышении качества услуг предприятий индустрии гостеприимства. Системы добровольной сертификации услуги знак соответствия.

Вариант 4.

1. История развития стандартизации и сертификации. Закон РФ «О техническом регулировании» и его роль в развитии отечественной стандартизации
2. Права и обязанности заявителя в области обязательного и добровольного подтверждения соответствия.

Вариант 5.

1. Законодательная и нормативно-правовая база стандартизации в РФ.
2. Цели сертификации. Добровольное подтверждение соответствия.

Вариант 6.

1. Роль стандартизации и сертификации в обеспечении качества услуг.
2. Цели и задачи технического реформирования в России.

Вариант 7.

1. Порядок проведения сертификации услуг предприятий индустрии гостеприимства.
2. Правовые аспекты построения и содержания национальной системы стандартизации.

Вариант 8.

1. Организация работ по стандартизации и правила разработки стандартов.
2. Добровольная и обязательная сертификация.

Вариант 9.

1. Сертификация туристских услуг и услуг индустрии гостеприимства в РФ.
2. Государственная политика в области обеспечения безопасности услуг. Системы сертификации услуг и функции ее участников.

Вариант 10.

1. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации.
2. Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации.
Порядок проведения сертификации услуг сервисных предприятий, организация и проведение инспекционного контроля.

Вариант 11.

1. Декларирование соответствия. Действующая практика декларирования в России.
2. Организационно-методические основы сертификации.

Вариант 12.

1. Порядок разработки, рассмотрения и утверждения стандартов предприятия.
2. Стандарты в гостиничном бизнесе.

Вариант 13.

1. Стандарты функционального и технического качества.
2. Современные подходы к стандартизации и сертификации услуг средств размещения Схемы сертификации услуг общественного питания.

Вариант 14.

1. Виды технических регламентов. Государственный контроль за соблюдением требований технических регламентов.
2. Принципы национальной экосертификации. Цели и назначения экознака.

Вариант 15.

1. Принципы современной системы стандартизации в России.
2. Реформа технического регулирования в России. Цели, задачи, проблемы, перспективы.

Вариант 16.

1. Роль стандартизации в сертификации услуг общественного питания.
2. Политика в области качества услуг предприятий индустрии гостеприимства.

Вариант 17.

1. Цели, задачи, принципы стандартизации услуг.
2. Сертификация туристских услуг и услуг индустрии гостеприимства в РФ.

Вариант 18.

1. Стандартизация и сертификация в Японии.
2. Стандартизация как основа конкурентоспособности услуг сервисных предприятий.

Вариант 19.

1. Роль стандартизации и соблюдение общих требований безопасности при оказании услуги питания предприятий общественного различных типов и классов.
2. История стандартизации и сертификации в России.

Вариант 20.

1. Международное сотрудничество в области стандартизации. Международные организации по стандартизации Цели, функции, принципы и задачи стандартизации.
2. Особенности качества гостиничных услуг.

Вариант 21.

1. Стандартизация услуг размещения в РФ.
2. Права потребителей на качественные и безопасные услуги.

Вариант 22.

1. Стандарты качества обслуживания предприятий индустрии гостеприимства.
2. Информационное, правовое и кадровое обеспечение стандартизации.

Вариант 23.

1. Основные положения Закона РФ « О техническом регулировании».
2. Основные понятия и задачи метрологии.

Вариант 24.

1. Проектирование деятельности предприятий индустрии гостеприимства с учетом требований безопасности.
2. Роль стандартизации и сертификации в повышении качества услуг предприятий индустрии гостеприимства.

Вариант 25.

1. Стандартизация и сертификация как форма подтверждения соответствия, добровольное и обязательное подтверждение соответствия
2. Цели и задачи технического регулирования в России.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ», 2014. — 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455095>
2. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>
3. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебник / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405064>
4. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

Дополнительная литература

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415591>
2. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=465410>
3. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389982>
4. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>
5. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>
6. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Форма титульного листа контрольной работы

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

институт

кафедра

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по _____

наименование дисциплины

тема (вариант)

Преподаватель

подпись, дата

инициалы, фамилия

Студент

номер группы, зачетной книжки

подпись, дата

инициалы, фамилия