

Приложение 1 к РПД
Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и
общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

1 Методические рекомендации

1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и указания для выполнения самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Практические занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

1.3. Методические рекомендации по подготовке презентаций

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

1.4. Методические рекомендации по подготовке доклада

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

1.5. Методические рекомендации по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, дайте ему краткое и понятное пояснение;

- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;

- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;

- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

Глоссарий составляется по темам.

Основные понятия для глоссария: регион, региональная экономика, кластер, район, районирование, региональная политика, отраслевая структура региона.

Перечень понятий может быть дополнен и расширен.

1.6. Проведение занятий в интерактивной форме

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

По дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» предусмотрено в качестве интерактивной формы обучение – выполнение кейс-заданий.

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой неигровой имитационный метод активного обучения, где ключевым методом является проблемно-ситуационный анализ, который представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения. Прагматический анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практике работы организации (диагностику содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизацию).

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы. Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Применение кейсов может быть предложено для самостоятельной работы, коллективного обсуждения, а также для оценочных задач в индивидуальной работе с обучающимися.

1.5 Методические указания к выполнению

1.7. Методические рекомендации по решению теста

Тестовая система предусматривает вопросы/задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность.

При отсутствии какого-либо одного ответа на вопрос, предусматривающий множественный выбор, весь ответ считается неправильным.

Ответы правильные выделяются в тесте подчеркиванием или любым другим допустимым символом.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в устной форме.

Ведущий данную дисциплину преподаватель составляет билеты, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

В аудитории, где проводится зачет, должно одновременно находиться не более шести обучающихся на одного преподавателя, принимающего зачет.

На подготовку к ответу на билет на зачете отводится 20 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «незачтено».

Для прохождения зачета необходимо иметь при себе зачетную книжку и письменные принадлежности.

За нарушение дисциплины и порядка обучающиеся могут быть удалены с зачета.

II. Планы практических занятий

Раздел 1. Управление качеством на предприятии сервиса

Практическое занятие 1. Международные и национальные стандарты управления качеством услуг.

Вопросы:

1. Понятие «качество» в непроизводственной сфере.
2. Категория «качество» как совокупность характеристик услуги.
3. История Международная организация по стандартизации.
4. Группа стандартов ISO:9000. Область применения стандартов.
5. Объекты сертификации качества.
6. Международные правила формирования Системы сертификации качества услуг.
7. Международные премии качества (Приз Деминга, награда Болдриджа, Европейская награда за качество).
8. Принципы универсального управления качеством.

9. Государственная система управления качеством услуг в Российской Федерации.

10. Национальные стандарты России в управлении качеством услуг.

Литература: [1; 3]

Вопросы для самоконтроля

1. Какие факторы повысили интерес к объединению участников индустрии сервиса в сфере управления качеством услуг?
2. Какие ключевые характеристики услуги рассматриваются в системе управления качеством?
3. Что такое идентичные стандарты?

Задание для самостоятельной работы

1. Составить глоссарий «Качество услуг в сфере...» (на выбор студента)
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 2. Менеджмент качества

Вопросы:

1. Соотношения понятия «качество» и «конкурентоспособность».
2. Ключевые аспекты системы качества.
3. Содержание концепции Total Quality Management (TQM).
4. Современный подход управления качеством – треугольник Джайнера.
5. Рабочие элементы TQM и задача их синхронизация в деятельности предприятия сервиса.
6. Барьеры внедрения системы менеджмента качества.
7. Положения стандарта ИСО 10011-3-91 «Руководящие указания по проверке систем качества».
8. Управление качеством персонала предприятия сервиса.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое «цепочка ценностей» относительно продукта, услуги?
2. Почему актуальна концепция TQM?
3. Почему персонал рассматривают в системе управления качеством?

Литература: [2; 3]

Задание для самостоятельной работы

1. Составить глоссарий по теме
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 3. Качество услуги и программы обслуживания

Вопросы:

1. Потребительская стоимость услуги и сервисного продукта.
2. Сравнительная характеристика «ожидаемого» и «воспринятого» качества услуги.
3. Политика качества предприятия, семь успешных факторов качества.
4. Функциональная модель системы качества предприятия.
Документы в управлении качеством предприятия сервиса.
5. Провести анализ нескольких контактных зон предприятий сервиса. Представить сравнительный отчет по его результатам.

Кейс «Качество обслуживания в контактной зоне предприятия»

На основании кейсов рассматриваются различные случаи работы в контактной зоне предприятия сервиса, выявляются ключевые и дополнительные элементы услуги, влияющие на воспринятое качество. По итогам формируется резюме-рекомендация по созданию эффективной контактной зоны.

Литература: [1; 2]

Вопросы для самоконтроля

1. Какие типы контактных зон представлены на предприятиях сервиса?
2. Что такое сценарий поведения клиента в контактной зоне?
3. Как дизайн контактной зоны влияет на качество услуги?

Задание для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад
2. Сделать презентацию

Практические занятия 4-5. Контроль качества услуг предприятия сервиса.

Вопросы:

1. Модель разрывов качества услуги.
2. Понятие «потеря качества»: объективные и субъективные причины и последствия.
3. Основные понятия квалиметрии системы качества.
4. Система подтверждения показателей качества предприятия сервиса.
5. Методы контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.
6. Эволюция методов систем контроля и управления качеством услуг.
7. Контроль системы измерений качества.
8. Гарантии качества деятельности и система контроля ответственности в предприятии.
9. Работа с жалобами и обращениями потребителей в деятельности по контролю качества.
10. Стандарт ИСО 10002-2004 о работе с жалобами.

Кейс «Разработка показателей качества услуги»

На основании кейсов студент разрабатывают квалиметрические показатели для оценки услуги, процесса обслуживания. В ходе обсуждения разработки оптимизируют для использования в оценке конкретной услуги. По итогам проводится обсуждение выполненных заданий.

Литература: [2; 4]

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое квантификация?
2. Что такое «разрыв качества услуги»?
3. Какие проблемы в контроле качества возникают при оценке сервисного продукта?

Задание для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад
2. Сделать презентацию

Практическое занятие 6. Управление качеством нового продукта

Вопросы:

1. Связь стратегии развития, менеджмента предприятия и управления качеством сервисного продукта.
2. Проектирование новой услуги в рамках управления конкурентоспособностью предприятия.
3. Управление качеством на этапах жизненного цикла сервисного продукта.
4. Документирование в системе управления качеством.

Кейс «Проектирование новой услуги»

На основании краткого описания потребности необходимо разработать комплексную услугу с учетом требований стандартов качества и политики повышения конкурентоспособности предприятия.

Литература: [1; 2].

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое пробный маркетинг услуги?
2. В связи с чем возникает необходимость модернизировать услугу?
3. Что такое неявный запрос потребителя?

Задание для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад
2. Сделать презентацию

Раздел 2. Основы стандартизации и сертификации.

Практические задания 7-8. Методические основы работ по стандартизации.

Вопросы:

1. Понятие технического регулирования.
2. Принципы технического регулирования
3. Защитная функция технического регулирования, объекты технического регулирования.
4. Принцип идентификации проблемы при принятии решения о разработке ТР.
5. «Знак обращения на рынке».
6. Органы исполнительной власти, которые несут ответственность за реализацию ТР.
7. Правовые основы технического регулирования

Кейс-задание «Опережающая стандартизация и конкурентоспособность продукции»

Литература: [1; 2].

Вопросы для самоконтроля

1. Что понимается под объектом технического регулирования?
2. Какие требования предъявляются к такому структурному элементу, как «требования безопасности»?
3. Приведите примеры гармонизации с международными стандартами планируемых к разработке ТР.
4. Какие требования предъявляются к порядку разработки ТР?
5. При реализации каких целей выполняются следующие функции: а) охранная; б) ресурсосберегающая; в) коммуникативная; г) цивилизующая?
6. При разработке каких нормативных документов используется метод систематизации объектов?
7. За счет чего удастся повысить качество готовой продукции при осуществлении комплексной стандартизации?

Задание для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад
2. Сделать презентацию

Практическое занятие 9. Нормативные документы по стандартизации.

Вопросы:

1. Виды и категории стандартов.
2. Технические регламенты.
3. Соглашение по техническим барьерам в торговле.
4. Требования международных профессиональных объединений
5. Технические барьеры в области стандартизации.
6. Тенденции и основные направления развития стандартизации в РФ
7. Развитие технического законодательства в России за рубежом

Литература: [1; 2].

Вопросы для самоконтроля

1. Каким основным документом в странах ЕС представлено техническое законодательство?
2. Какие комплексы стандартов особенно широко используются для целей сертификации?
3. Какие федеральные законы составляют техническое законодательство России?

Задание для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад
2. Сделать презентацию

Практическое занятие 10. Государственный контроль и надзор соблюдения обязательных требований технических регламентов и стандартов.

Вопросы:

1. Единая система классификации и кодирования технико-экономической информации.
2. Первичные данные и каталогизация продукции
3. Понятие и объекты технических условий
4. Специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Приоритетные направления технического регулирования в области стандартизации.
6. Добровольная стандартизация в России и за рубежом.
7. Сертификация гостиничных услуг
8. Классификация гостиниц

Кейс «Арктическая индустрия гостеприимства и стандартизация услуг»

Литература: [1; 2].

Вопросы для самоконтроля

1. Какой основной документ является главным результатом работ по Единой системе классификации и кодирования технико-экономической информации?
2. Назовите источник первичных данных, положенных в основу каталогизации продукции.
3. В каких случаях технические условия выполняют роль технических документов и нормативных документов? Назовите объекты технических условий.
5. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
6. Укажите приоритетные направления технического регулирования в области стандартизации.
7. Какие нормативные документы в области стандартизации за рубежом носят добровольный характер?

Задание для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад
2. Сделать презентацию

Практические занятия 11-12. Порядок проведения и результаты сертификации.

Вопросы:

1. Федеральные органы исполнительной власти в системе сертификации
2. Функции органов власти в сертификации
3. Процедура сертификации продукции
4. Схема и порядок сертификации
5. Инспекционный контроль в работах по сертификации
6. Документальное обеспечение процедуры сертификации
7. Обязательная сертификация и декларирование соответствия
8. Сущность и содержание добровольной сертификации
9. Сертификат, копия сертификата
10. Государственные стандарты и сертификация
11. Сертификация систем качества
12. Проблема «снятия избыточности» обязательной сертификации
13. Развитие теории, методики и практики сертификации в рамках вступления России в ВТО
14. Перспективы развития стандартизации на различных уровнях.

Кейс «Добровольная сертификация услуг в индустрии гостеприимства»

Литература: [1; 2].

Вопросы для самоконтроля

1. Какая система сертификации (с точки зрения принадлежности к федеральному органу исполнительной власти, сформировавшему систему) охватывает товары народного потребления и услуги населению?
2. В чем заключаются функции органа сертификации?
3. В чем различие понятий «схема сертификации» и «порядок сертификации»?
4. В чем состоят общие цели обязательной и добровольной сертификации?
5. Кем заверяется копия сертификата соответствия?

Задание для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад
2. Сделать презентацию
3. Составить глоссарий