

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ В.И. Правдивец

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для обучающихся по выполнению практических занятий

ОП. 13 Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг
Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Учебный год: 2017-2018



г. Симферополь, 2018

Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 и рабочей учебной программы дисциплины: ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.

Целью практических занятий ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: является закрепление и углубление знаний, которые студент получил на лекционных занятиях и при выполнении практических занятий и самостоятельной работы.

Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология
ОК04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Характеристики и показатели качества гостиничного продукта	Использовать навыки обслуживания клиентов, оценивать качество услуги
ПК 1.2.	Методы оценки, инструменты управления и контроля качества, методы измерения удовлетворенности потребителей	Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц с целью устранения недостатков и повышения качества гостиничных услуг
ПК 1.3.	Документацию для прохождения сертификации гостиниц	Контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в целях соответствия их установленным требованиям

За время изучения, обучающиеся должны выполнить 7 практических занятий.

Работа выполняется в отдельных тетрадях для практических занятий.

Необходимо обозначить номер практического занятия, тему. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.

Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.

Практические занятия направлены на приобретение профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:

1. Выполнить задания, вынесенные на практическую работу, согласно методических указаний.
2. Освоить вопросы, выносимые на практическую работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой
3. Выполнять практическую работу и отчитываться по ее результатам.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения учебной дисциплины должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология
ОК04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное

		обеспечение в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Характеристики и показатели качества гостиничного продукта	Использовать навыки обслуживания клиентов, оценивать качество услуги
ПК 1.2.	Методы оценки, инструменты управления и контроля качества, методы измерения удовлетворенности потребителей	Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц с целью устранения недостатков и повышения качества гостиничных услуг
ПК 1.3.	Документацию для прохождения сертификации гостиниц	Контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в целях соответствия их установленным требованиям

Содержание

№ п/п	Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
1	Особенности качества гостиничных услуг	2			
2	Международные системы категоризации гостиниц	2			
3	Управление качеством гостиничных услуг	2			
4	Правила разработки и утверждения национальных стандартов	4			
5	Международные и региональные организации по стандартизации.	2			
6	Стандарты качества обслуживания	4			
7	Анализ состояния действующих нормативных документов в области туризма и гостиничного бизнеса	4			

Практическая работа 1

Тема: Особенности качества гостиничных услуг

Инструкционная карта

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Проводить анализ качества гостиничных услуг;

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Понятие «качество гостиничных услуг»;
- Управление качеством услуг;
- Модель качества обслуживания.

Время выполнения: 2 часа

Задание № 1.

Провести анализ пятиступенчатой модели А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери. Данные записать в тетрадь.

Задание 2. Написать вывод по практической работе.

Модель обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50691-94 определяет качество услуги как совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Но, наряду с пониманием качества в рамках нормативно-правовой документации, существует еще несколько точек зрения на содержание понятия "качество".

Можно выделить ряд критериев качества гостиничных услуг:

компетентность - выражается в том, что персонал отеля обладает необходимыми знаниями и навыками и достаточным уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;

надежность - определяется стабильностью работы отеля, а также длительностью его существования на рынке;

отзывчивость - персонал отеля стремится по возможности удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного отеля услуги;

доступность - персонал отеля должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему отелю;

понимание - один из главных элементов гостеприимства, который основан на понимании всех специфических потребностей клиентов и их последующем удовлетворении;

коммуникация - персонал отеля должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;

доверие - показатель качества, выражающийся в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет этот отель в будущем, предлагая его услуги своим близким, друзьям, знакомым и повышая тем самым репутацию отеля;

безопасность - основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента - потребность в моральной и физической безопасности;

обходительность - персонал отеля должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;

осязаемость - клиент должен не только потреблять, но и осязать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания отеля, а также униформы персонала.

Итак, ключевым фактором, формирующим понятие качества, является наиболее полное удовлетворение потребностей гостей - с различными запросами и своим пониманием комфорта как такового. Например, россияне считают, что комфортной будет та гостиница, где есть хороший мини-бар и развитая система обслуживания, предлагающая разнообразные напитки и закуски на любой вкус.

Широко используется модель качества обслуживания, известная как пятиступенчатая модель А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери. Она определяет качество обслуживания с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента. По мнению разработчиков модели, первым шагом в обслуживании является знание того, чего ожидает клиент и какая критическая ситуация может

возникнуть в процессе обслуживания. Структура этой модели предполагает наличие пяти ступеней (рис.1.).

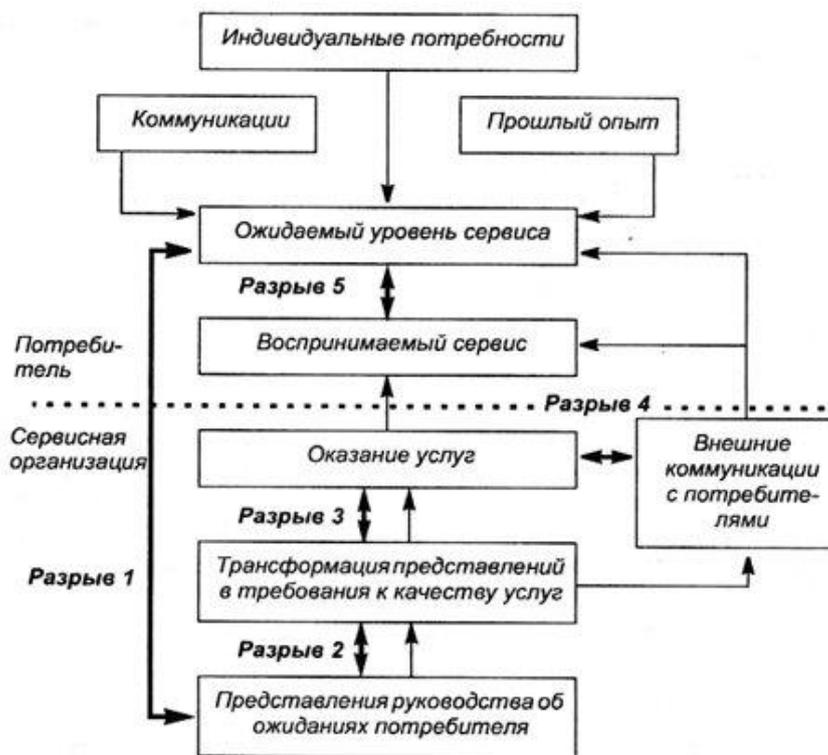


Рис. 4.1. Модель качества услуг

Ступень 1. Ожидания потребителя и реакция руководства. Иногда руководители не понимают (или ошибочно понимают) пожелания клиентов и соответственно не могут полностью удовлетворить их потребности. Например, при организации тура, туроператор оговаривает с гостиничным предприятием наличие фирменного сувенира в номере, который турист может забрать домой, как напоминание об отдыхе. Однако результаты показывают, что подобный знак внимания остается незамеченным по сравнению с бесплатными прохладительными напитками, которые подаются всем туристам после утомительного перелета и трансфера.

Ступень 2. Восприятие руководства и спецификации качества обслуживания. Данная ступень проявляется в ситуациях, когда менеджеры знают, чего их клиенты хотят, но неспособны или не желают развивать системы, которые обеспечат это. Характерным примером может служить график работы основных сервисных служб отеля. Невозможность клиента воспользоваться услугами банкомата при отеле после 20:00 часто приводит к его неудовлетворенности.

Ступень 3. Спецификации качества обслуживания и предоставление услуг. Эта стадия ступень с осуществлением самого обслуживания, когда руководство понимает, какие потребности есть у клиентов, и разрабатывает соответствующие спецификации для их выполнения, но служащие неспособны или не желают предоставить такой уровень обслуживания. Например, при размещении клиента предоставляется основная информация, как сотрудниками службы размещения, так и непосредственно в номерах. Однако получение дополнительной информации часто представляет значительные трудности для клиентов.

Ступень 4. Предоставление обслуживания и внешние связи. Часто бывает так, что гостиничное предприятие обещает людям больше, чем может им реально предоставить. При этом причины такого несоответствия могут быть самые разные - от не достоверности рекламы услуг до стремления к минимизации издержек, например, отказа от размещения туристов в

номерах более высокой категории. Очень часто отмечаются факты выселения российских туристов из номеров и предоставление их иностранным группам туристов. Российские туристы при этом заселяются в номера более низкой категории, отличной от забронированных.

Ступень 5. Ожидаемое обслуживание и восприятие предоставленного обслуживания. Это производная ступень от других компонентов, которая увеличивается как следствие увеличения других компонентов и представляет собой разницу между ожидаемым уровнем и предоставленным уровнем качества. Ожидаемое качество - это то, что гость ожидает получить от размещения в том или ином отеле. Предоставленное качество - то, что гость чувствует на самом деле. Если гость получает меньше, чем ожидал, то остается неудовлетворен. Таким образом, персонал отеля должен создать такую систему качества на своем предприятии, которая бы служила достижению главной цели обслуживания - полного удовлетворения всех потребностей туристов.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 2

Инструкционная карта

Тема: Международные системы категоризации гостиниц

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Работать с дополнительной информацией по данной теме.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Основные термины и определения по данной теме;
- Международные системы категоризации гостиниц.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1. Составить и заполнить таблицу по следующему образцу:

№ п/п	Название страны	Система категоризации гостиниц	Характеристика категоризации гостиниц

Задание 2. Провести анализ материала. Классификация гостиниц

В зависимости от формы собственности выделяют следующие гостиницы:

- 1) находящиеся в муниципальной собственности;
- 2) находящиеся в частной собственности;
- 3) ведомственные;
- 4) смешанной собственности;
- 5) принадлежащие общественным организациям;
- 6) созданные с привлечением иностранного капитала.

В зависимости от цены за номер можно выделить гостиницы:

- бюджетные;
- эконом-класса;
- средние;
- первоклассные;
- апартаментные;
- фешенебельные.

По месторасположению:

- 1) находящиеся в пределах города;
- 2) находящиеся на побережье моря (удаленность от моря играет большую роль);
- 3) находящиеся в горах.

По уровню комфорта:

- общая характеристика всех имеющихся номеров (площадь номеров, количество одноместных, многокомнатных номеров);
- техническое состояние мебели, инвентаря;
- наличие и обстановка в ресторанах, кафе, барах;
- архитектурное и техническое состояние зданий;
- обустройство как гостиничной территории, так и прилегающей;
- техническое оснащение номеров и всей гостиницы в целом;
- дополнительные услуги.

В зависимости от вместимости выделяют гостиницы:

- 1) малых размеров (до 100 номеров);
- 2) средних размеров (от 100 до 300 номеров);
- 3) больших размеров (от 300 до 1000 номеров);
- 4) гигантских размеров (более 1000 номеров).

В зависимости от продолжительности работы гостиницы бывают:

- круглогодичные;
- двухсезонные;
- односезонные.

В зависимости от предоставляемого питания выделяют:

- полный пансион (размещение и трехразовое питание);
- размещение и только завтрак.

В зависимости от продолжительности пребывания гостей гостиницы бывают:

- рассчитанные на длительное пребывание гостя;
- рассчитанные на небольшую продолжительность пребывания гостя.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 3

Инструкционная карта

Тема: Управление качеством гостиничных услуг

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Работать с дополнительной информацией по данной теме.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Основные термины и определения по данной теме;
- Критерии качества гостиничных услуг.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1. Проанализировать и записать в тетрадь критерии управления качеством гостиничных услуг.

Важной составляющей корпоративной культуры является система. Всеобщего управления качеством (TQM), ориентирована на удовлетворение спроса клиентов. Основу TQM формируют следующие принципы:

- **ориентация на потребителя.** Гостиничное предприятие должно предусмотреть текущие и перспективные потребности своих клиентов, выполнять их пожелания и пытаться превзойти их ожидания;

- **лидерство руководителя.** Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Они должны создавать и поддерживать внутреннюю культуру, обеспечивать полное вовлечение персонала отеля в решение задач организации;

- **привлечение работников.** Персонал всех уровней составляет основу организации, полное вовлечение приводит к полному использованию их способностей;

- **подход к системе качества как процесса.** Цели гостиничного предприятия достигаются значительно быстрее, когда деятельность и управление ресурсами осуществляется как процессом;

- **системный подход к управлению.** Управление качеством эффективно в случае всестороннего понимания проблем и эффективного менеджмента взаимосвязанных процессов как системы повышения эффективности организации при достижении ее целей;

- **постоянное повышение результатов деятельности организации** - в целом необходимо рассматривать как главную, неизменную цель гостиничного предприятия

Главные требования качественного обслуживания по персоналу в гостиничных предприятиях:

- **вежливость** - персонал должен быть любезным, приветливым, внимательным в отношениях с клиентами;

- **компетентность** - независимо от должностных обязанностей персонал должен обладать необходимыми знаниями и навыками полученными в процессе профессионального обучения и стажировки;

- **коммуникабельность** - быстрая реакция персонала и выполнение в кратчайшие сроки пожеланий клиентов;

- **понимание темперамента клиента** - обслуживающий персонал гостиниц должен понимать особенности психологии каждого клиента;

- **гостиничные предприятия и гостиничные услуги должны быть безопасными для жизни и здоровья я клиента, комфортными, персонал должен пользоваться доверием клиента;**

- **доступность** - гостиничные услуги должны быть доступны в нужное время и нужном месте в необходимом объеме

Задание 2. Изучить подходы качества обслуживания.

В межгосударственном опыте по определению качества обслуживания выделяется два подхода:

- качество обслуживания определяется на основе оценки полезных характеристик процесса предоставления услуг;

- оценка недостатков в процессе обслуживания клиентов. Согласно первому подходу критерием высокой оценки качества

обслуживания в гостиницах является наличие полезных свойств и особенностей процесса предоставления услуг, которые определяют удовлетворение у клиентов

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 4

Инструкционная карта

Тема: Правила разработки и утверждения национальных стандартов

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь:**

- Работать с дополнительной информацией по данной теме.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать:**

- Основные термины и определения по данной теме;
- Международные системы категоризации гостиниц.

Время выполнения: 4 часа

Стандарт – это нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом и направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

Стандарты бывают разных категорий и разных видов.

Категория стандарта – это статус стандарта в зависимости от сферы действия.

Задание 1. Получите у преподавателя не менее трех стандартов на конкретную продукцию (по своей специальности), изучите их и заполните таблицу 1.

Характеристика конкретных стандартов

Обозначение и название стандарта	Категория стандарта	Вид стандарта	Структурные элементы (они совпадают с названиями разделов)	Объекты стандартизации

Задание 2. Охарактеризуйте стандарты разных видов, заполнив таблицу, согласно приведенному примеру.

Характеристика стандартов разных видов

Вид стандарта	Содержание стандарта	Объекты стандартизации
1. основополагающий стандарт	Общие или руководящие положения для определенной области	Объекты межотраслевого значения; общие положения для стандартов конкретной системы

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 5

Инструкционная карта

Тема: Международные и региональные организации по стандартизации.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь:**

- Работать с дополнительной информацией по данной теме.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать:**

- Основные термины и определения по данной теме;
- Международные и региональные организации.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1. Заполнить таблицу по следующему образцу.

Характеристика организаций по стандартизации

<i>Название организации</i>	<i>Международная/ Региональная</i>	<i>Цель организации</i>	<i>Направления работы</i>

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 6
Инструкционная карта
Тема: Стандарты качества обслуживания

Цели работы:

1. Закрепление теоретических знаний по теме.
2. Формирование практических навыков по работе законодательными документами по стандартизации для осуществления контроля за соблюдением обязательных требований нормативных документов, а также требований на добровольной основе ГОСТ, ГОСТ Р, ТУ;
3. Формирование общей компетенции: ОК 4 осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Студент должен знать: основные понятия, цели, задачи, принципы, объекты, субъекты, нормативно-правовую базу стандартизации.

Студент должен уметь: осуществлять контроль за соблюдением обязательных требований нормативных документов, а также требований на добровольной основе ГОСТ, ГОСТ Р, ТУ;

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с заданием, изучить указанные в задании главы и статьи.
2. Оформить работу, перечертить таблицу 1.
3. Ответить на поставленные в таблице 1 вопросы, выписав из закона или записать свои суждения.

Таблица 1 – Изучение технического законодательства

№ п/п	Вопрос	Ответ
1	Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?	
2	Основные источники технического права в России.	
3	Цели принятия технических регламентов.	
4	В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов.	
5	Назвать виды технических регламентов.	
6	Что могут содержать технические регламенты.	
7	Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?	
8	В каком случае и кто может отменить технический регламент.	
9	Выпишите то место в ФЗ «О техническом регулировании», где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции.	
10	Укажите цели стандартизации	

11	Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?	
12	Перечислите документы в области стандартизации.	
13	Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.	
14	Назовите объекты и субъекты стандартов организации	
15	Что входит в обязанности национального органа по стандартизации	
16	Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.	
17	Для чего необходимо подтверждать соответствие?	
18	Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?	
19	Назовите объекты добровольной сертификации.	
20	Что такое «знак обращения на рынке»?	
21	Объекты обязательной сертификации	
22	В каком случае проводится декларирование соответствия?	

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 7

Тема: Анализ состояния действующих нормативных документов в области туризма и гостиничного бизнеса

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Работать с нормативно-технической документацией.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Основные термины и определения по данной теме;
- Категории, виды, структуру стандартов.

Время выполнения: 4 часа.

Задание:

По мере ознакомления с документами делать записи в таблицу:

№	Название стандарта	Содержание, направление использования стандарта	Нуждается стандарт в пересмотре, или нет	Разделы стандарта
1.	ГОСТ Р 53423-2009-Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.			
2.	ГОСТ Р 51185-2008 - Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.			
3.	ГОСТ Р 50764-2009 – Услуги общественного питания. Общие требования.			
4.	Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи.			

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Литература

Основные источники:

1. Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю. О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.
2. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320 с.
3. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Корнеева Ю.В. – . : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

Дополнительные источники:

1. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Практикум. – Издательство: Академия, 2014.
2. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие / С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014.
3. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2013. – 290 с.
4. Управление качеством: учеб. для студ. вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / под ред. С.Д. Ильенковой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 352 с.

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. / Российская газета. – 1993. – 25 декабря. Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008. / Российская газета. – 2009. – 21 января.
2. Федеральный закон «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» от 30.07.2010 № 242-ФЗ / Российская газета. – 2010. – 9 февраля.
3. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. (с добавлениями и изменениями от 09 декабря 2015 года № 1058).
4. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. от 05.05.2014 г. №112-ФЗ).
5. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристические услуги. Общие требования».
6. ГОСТ 1.3.- 2002 «Межгосударственная система стандартизации. Правила методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов».

3.2.2. Электронные издания и ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>