

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Андреевна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:17:11

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e198f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**Методические указания
по выполнению практических (семинарских) работ
по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства»
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Инновационные технологии в гостиничной
деятельности»**

(для очной формы обучения)

Пятигорск, 2021

Методические указания предназначены для практических работ по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» студентов направления подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело. Направленность (профиль): «Инновационные технологии в гостиничной деятельности». Квалификация выпускника – бакалавр.

Методические указания содержат необходимый теоретический материал по изучаемой теме, задания для выполнения работы, список рекомендуемой литературы.

Методические указания по выполнению практических работ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол №____ от «__»_____201__г.

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела

И.В. Огаркова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. План практических (семинарских) занятий	6
3. Список рекомендуемой литературы... ..	10

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (42 часа) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (25,5 часов) – это аудиторские формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (после семинарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Рекомендуется в отдельной тетради вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре Туризма и гостиничного дела.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий основную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- нормативно-правовую документацию в области охраны труда и гражданской обороны.

Формируемые компетенции:

Код	Формулировка:
-----	---------------

<i>Профессиональные компетенции</i>	
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса
ПК-11	способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения

2. План практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1. Место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

Цель: Изучить место и роль стандартизации в системе технического регулирования.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные положения по стандартизации.
2. Исторический обзор развития стандартизации.
3. Эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации.

Практическое занятие 2. Национальная система стандартизации.

Цель: Изучить национальную систему стандартизации.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
2. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
3. Организация работ по стандартизации.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.

Цель: Изучить международную и европейскую стандартизацию в обеспечении качества гостиничных услуг.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Международные и региональные организации и по стандартизации.
2. Международное сотрудничество в области стандартизации.
3. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 4. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Цель: Изучить качество гостиничных услуг: формирование и оценка.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, определяющие качество услуг.
2. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 5. Роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.

Цель: Изучить роль стандартизации и подтверждения соответствия в обеспечении качества.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Качество продукции и защита потребителя.
2. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 6. Правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.

Цель: Изучить правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Закон «О техническом регулировании».
2. Принципы технического регулирования.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 7. Международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

Цель: Изучить международное сотрудничество в области стандартизации и сертификации.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Международная и региональная стандартизация.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 8. Стандартизация.

Цель: Изучить роль стандартизации в гостиничной индустрии.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Цели, принципы, функции, задачи стандартизации.
2. Уровни стандартизации.
3. Научная база стандартизации.
4. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 9. Стандартизация в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

Цель: Изучить стандартизацию в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Нормативные документы в области стандартизации: национальные стандарты, их виды, категории, правила разработки и утверждения; правила стандартизации и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций; своды правил.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 10. Подтверждение соответствия.

Цель: Изучить процедуру подтверждения соответствия.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы.
2. Термины и определения в области сертификации.

3. Обязательная сертификация.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 11. Сертификация услуг.

Цель: Изучить сертификацию услуг.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Структура системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
2. Схемы сертификации услуг.
3. Порядок проведения сертификации услуг.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 12. Сертификация качества.

Цель: Изучить сертификацию качества.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО серии 9000 версии 2000: цели, требования к условиям, объекты аудита; этапы работ при сертификации; применение сертификата соответствия и знака соответствия.
2. Система экологического менеджмента и ее сертификация.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 13. Государственное регулирование в индустрии гостеприимства.

Цель: Изучить государственное регулирование в индустрии гостеприимства.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Международные нормативные акты, регулирующие отношения отелей и туристических операторов.
2. Российское законодательство в туризме и гостиничном бизнесе.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 14. Законодательство в индустрии гостеприимства.

Цель: Изучить законодательство в индустрии гостеприимства.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Закон «О техническом регулировании».

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 15. Нормативные документы по стандартизации.

Цель: Изучить нормативные документы по стандартизации.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Набор документов и необходимый список документации.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 16. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Цель: Изучить ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
2. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

3. Список рекомендуемой литературы

Перечень основной литературы:

1. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ М.В. Кобяк— Электрон. Текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 290 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Абабков Ю.Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма: учебник / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 144 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Ефимов, В. В. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов : [учеб.пособие] / В.В. Ефимов. - М. : КНОРУС, 2016. - 240 с.
2. Тедеева Ф. Л. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия [Текст]: учеб.пособие / Ф.Л. Тедеева. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 413 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства/Quality control in the hospitality industry» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
2. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks.