

Федеральное агентство по образованию
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Кузбасский государственный технический университет»

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Методические указания к практическим занятиям
для студентов дневной формы обучения
специальности 230500 (100103)
«Социально-культурный сервис и туризм»

Составитель Ю. В. Аксенкова

Утверждены на заседании кафедры
Протокол № 3 от 18.09.2006

Рекомендованы к печати
учебно-методической комиссией
специальности 230500
Протокол № 2 от 25.09.2006

Электронная копия находится
в библиотеке главного корпуса
ГУ Куз ГТУ

Кемерово 2006

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Качество – политическая, нравственная и экономическая категория. Качество является основным условием укрепления национальной экономики, как убеждает опыт передовых стран мира. Инструментом успешного решения проблемы качества на уровне предприятий индустрии гостеприимства является внедрение систем качества, соответствующих стандартам ИСО серии 9000. Сертификат, подтверждающий это соответствие, является в рыночных условиях необходимым условием конкурентоспособности предоставляемых услуг.

Курс «Управление качеством гостиничных услуг» касается общетехнических, философско-методологических, отраслевых, региональных и других аспектов.

Цель дисциплины – дать будущим менеджерам теоретические основы и практические рекомендации по организации управления качеством услуг организаций гостиничного сервиса путем создания системы менеджмента качества, обеспечивающей повышение конкурентоспособности организации на потребительском рынке услуг.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность организаций гостиничного сервиса основывается на конкурентоспособности предоставляемых услуг.

Задачи дисциплины:

- дать знание теоретических основ в области обеспечения качества, системного и процессного управления качеством услуг гостиниц;
- научить организовывать работу по обеспечению качества услуг путем разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с требованиями российских стандартов на системы менеджмента качества и рекомендаций международных стандартов ИСО 9000;
- ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;

- ознакомить с российской и международной практикой подтверждения соответствия нормативным документам продукции, услуг, систем менеджмента качества и иных объектов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

В результате изучения курса «Управление качеством гостиничных услуг» студенты должны иметь общие знания в области обеспечения качества, об отечественном и зарубежном опыте управления качеством услуг, владеть методами результативности системы качества.

Для закрепления теоретических знаний полученных при изучении дисциплины, студенты должны выполнить практическую работу. Программа курса предусматривает учебные методики с применением анкетирования, тестирования, проведения деловых игр. Студенты должны придерживаться структуры рабочей программы данной дисциплины.

ЗАНЯТИЕ 1

Качество услуг как объект управления.

Природа качества и потребности. Экономические составляющие качества. Социальные аспекты качества. Качество и конкурентоспособность гостиничных услуг.

Понимание услуги, факторы, влияющие на качество услуг гостиниц и других средств размещения. Особенности формирования качества и управления качеством услуг. Жизненный цикл услуги.

Контрольные вопросы.

1. Определение качества.
2. Чем обусловлена необходимость и в чем состоит и в чем состоит значение повышения качества для предприятий индустрии гостеприимства.
3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя.
4. Какое место занимает управление качеством в системе общего менеджмента качества предприятий индустрии гостеприимства.

5. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара.

ЗАНЯТИЕ 2

Возникновение и развитие теории управления качеством.

Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Всеобщее управление качеством. Практика управления качеством гостиничных услуг в России.

Мировой рынок услуг. Проблема доверия к качеству. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества. Единый Европейский рынок. Требования к системам менеджмента качества и их оценке.

1. Какую роль сыграли стандарты ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества.
2. Дайте характеристику звезд качества.
3. Охарактеризуйте основные вехи развития управления качеством за рубежом и в нашей стране.
4. Назовите составляющие TQM.
5. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000.

ЗАНЯТИЕ 3

Управление качеством на основе стандартов ИСО.

Деятельность ИСО в области обеспечения качества. Стандарты ИСО серии 9000. Управление на основе версии стандартов ИСО 9000:2000. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО.

1. Охарактеризуйте деятельность ИСО в области обеспечения качества.
2. Что представляет собой система международных стандартов ИСО серии 9000, какие требования она содержит.
3. На каких принципах базируется построение системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000.
4. Что представляет собой политика в области качества. Кем и в каких целях она формируется, какие вопросы отражает.

5. В чем заключается взаимосвязь подходов в организации системы качества по стандартам ИСО серии 9000 с системами управления окружающей средой по стандартам ИСО серии 14000.

ЗАНЯТИЕ 4

Методологические основы управления качеством.

Субъект, объект и функции управления качеством. Функциональная схема управления качеством. Принципы обеспечения и управления качеством услуг. Состав, содержание, характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству.

Методы управления качеством услуг: организационные, экономические, социально – психологические, организационно – технологические.

Средства и инструменты управления качеством: развертывание функций управления, анализ последствий и причин отказов, статистические методы.

1. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
2. Основные пять этапов управления качеством.
3. Какие функции включает система управления качеством.
4. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции.
5. Основные инструменты и методы контроля, анализа и управления качеством.

ЗАНЯТИЕ 5

Сертификация и стандартизация в управлении качеством.

Цели, принципы и правила сертификации систем качества. Порядок сертификации систем качества и производств.

Законодательные требования к качеству и безопасности услуг, требования потребителя. Правовые основы государственного нормирования. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии гостеприимства.

Технический регламент и его роль в формировании обязательных требований к продукции и услугам. Ответственность за соблюдение обязательных норм. Международная и европейская стандартизация в области управления качеством.

1. Что такое сертификация.
2. Перечислите схемы сертификации.
3. Что такое сертификат соответствия.
4. Дайте определение понятия стандартизации. Для чего она служит, какие документы входят в ее систему в нашей стране.
5. Охарактеризуйте основные направления развития стандартизации.

ЗАНЯТИЕ 6

Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Специфика гостиничного обслуживания. Функция качества обслуживания. Качество с точки зрения исполнителя. Качество с точки зрения потребителя. Сущность менеджмента качества в обслуживании.

1. Чем отличается услуга от товара.
2. Что является товарной продукцией гостиничного предприятия.
3. Что представляет собой функция качества.
4. Чем отличаются функции качества заинтересованных сторон в деятельности гостиничного предприятия.
5. Что такое структурирование функции качества.

ЗАНЯТИЕ 7

Типология элементов обслуживания Кедотта–Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.

Поведение гостя в процессе выбора и получения услуги. Циклическая модель поведения потребителя. Восприятие и оценка гостем получаемого обслуживания. Типология элементов обслуживания Кедотта–Терджена. Типология элементов обслуживания, учитывающая зависимость их восприятия. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания.

1. Как формируются ожидания потребителя по поводу заказанного обслуживания.

2. Объяснить механизм формирования восприятия гостем получаемого обслуживания.

3. В чем природа различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием.

4. Как характеризуется восприятие различных видов элементов обслуживания в соответствии с типологией Кедотта–Терджена.

5. Как измерить восприятие качества обслуживания, используя типологию элементов обслуживания Кедотта–Терджена.

ЗАНЯТИЕ 8

Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.

Предмет структурирования. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта–Терджена. Структурирование функции качества на основе типологии механизма зависимого влияния элементов обслуживания. Менеджмент качества обслуживания.

1. Перечислите виды оценок качества обслуживания, для получения которых может быть использована карта качества обслуживания.

2. Перечислить основные элементы «домика качества».

3. Почему качество обслуживания является предметной областью структурирования для функций качества различных заинтересованных сторон.

4. Как могут быть использованы результаты маркетинговых исследований при структурировании функции качества.

5. Как могут быть использованы результаты структурирования функции качества в менеджменте качества гостиничного предприятия.

ЗАНЯТИЕ 9

Внедрение в сферу гостиничного обслуживания международных стандартов ИСО 9000.

Разработка и обеспечение функционирования систем менеджмента качества на основе МС 9001–2000 в предприятиях гостиничного сервиса.

Порядок разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов.

Документирование системы менеджмента качества. Распределение ответственности в области качества. Ответственность руководителя.

Менеджмент ресурсов, обеспечение ресурсами. Менеджмент персонала.

Процессы жизненного цикла гостиничных услуг. Жизненный цикл гостиничных услуг в соответствии с ИСО 9001. Новый базис корпоративной культуры. Программа перехода на международные стандарты менеджмента качества.

1. Определите содержание базисных преобразований корпоративной культуры, необходимых для перехода к менеджменту всеобщего качества.

2. Опишите типовой состав документации менеджмента качества гостиничного предприятия.

3. Какие научные методы наиболее актуальны для менеджмента качества гостиничного предприятия.

4. Назовите этапы перехода на международные стандарты менеджмента качества.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕФЕРАТОВ ПО КУРСУ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1. Классификация услуг гостиниц.
2. Требования к качеству и показатели качества услуг.
3. Контроль качества предоставления гостиничных услуг на предприятии.

4. Виды контроля.

5. Контроль качества продукции и услуг питания.

6. Японские подходы к управлению качеством.

7. Американские подходы к управлению качеством.

8. Международные стандарты и правила гостиничного бизнеса.

9. Современные тенденции в развитии и совершенствовании систем менеджмента качества.

10. Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг и эталонное тестирование.
11. Влияние качества на прибыль.
12. Международный опыт сертификации систем качества.
13. Характеристика критериев японской премии.
14. Характеристика критериев американской премии.
15. Характеристика критериев европейской премии.
16. Перспективы вступления России в ВТО.
17. Единый Европейский рынок.
18. Качество и защита прав потребителей.
19. Качество и эффективность.
20. Средства и инструменты управления качеством.
21. Управление качеством пищевой продукции на основе принципов ХАССП.
22. Премии в области качества (международные).
23. Премии в области качества (региональные).

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкейнз; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 1998.
2. Никитин, В. А. Управление качеством на базе стандартов. ИСО 9000–2000 / В. А. Никитин. – СПб.: Питер, 2002.
3. Мазур, И. И. Управление качеством: учеб. пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М.: Высш. шк., 2003.
4. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
5. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Требования.
6. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе / С. С. Скобкин. – М.: Юрист, 2001.
2. Менеджмент систем качества: учеб. пособие / М. Г. Круглов [и др.]. – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1997.

3. Исикава, К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. – М.: Экономика, 1998.

4. Журналы: Европейское качество, Стандарты и качество, Сертификация, Маркетинг в России и за рубежом, Управление персоналом.

Составитель
Юлия Валерьевна Аксенкова

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Методические указания к практическим занятиям
для студентов дневной формы обучения
специальности 230500 (100103)
«Социально-культурный сервис и туризм»

Печатается в авторской редакции

Пописано в печать 09.10.2006. Формат 60×84/16.
Бумага офсетная. Отпечатано на ризографе.
Уч.-изд. л. 0,5. Тираж 220 экз. Заказ
ГУ КузГТУ.
650026, Кемерово, ул. Весенняя, 28.
Типография ГУ КузГТУ.
650099, Кемерово, ул. Д. Бедного, 4а.