

Интерактивный контроль 1

Принципы стандартизации (глава 3 статья 12)

1

- _____ применение документов в области стандартизации

2

- Максимальный учет при разработке законных _____ заинтересованных лиц

3

- Применение _____ стандарта

4

- Недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции (работ, услуг)

5

- Недопустимость установления стандартов, противоречащих техническим _____

6

- Обеспечение условий для единообразного применения стандартов

Объекты стандартизации



продукция

процессы

Виды документов по стандартизации

документы
национальной
системы
стандартизации

общероссийские
классификаторы

своды
правил

Функции стандартизации

Экономическая - вклад стандартизации в научно-технический прогресс

совершенствование
_____тру
да

совершенствование
технологии и самого
труда

устанавливается рац
иональная
номенклатура

предупреждается
неоправданное
разнообразие



_____ - создание нормативных документов,
классификаторов и каталогов продукции, эталонных мер и т.п.



Социальная - достижение в производстве таких показателей
качества продукции и услуг, которые содействовали
бы здравоохранению

отвечали бы _____ нормам

возможности экологической утилизации
отходов



_____ - достижение взаимопонимания в обществе
путем обмена информацией

Методы стандартизации– это приемы или совокупность приемов, с помощью которых выполняются принципы и достигаются цели стандартизации

МЕТОД	ХАРАКТЕРИСТИКА
1. Систематизация	<u>распределение предметов исследования в определенном порядке или последовательности</u> , образующее систему, удобную для использования
2. Классификация объектов стандартизации	
3. Кодирование информации	группирование по определенным правилам объектов или групп объектов и <u>присвоение им кодов</u>
4. Селекция объектов стандартизации	
5. Симплификация (ограничения)	
6. Типизация объектов стандартизации	<u>установление типовых (образцовых) объектов</u> — конструкций, технологических правил, форм документации. В отличие от селекции отобранные конкретные объекты <u>подвергают каким-либо техническим преобразованиям</u> , направленным на повышение их качества и универсальности.

- **Государственная система стандартизации** - это совокупность организационно-технических, правовых и экономических мер, осуществляемых под управлением _____ органа исполнительной власти по стандартизации и направленных на разработку и применение нормативных документов в области _____ с целью _____ потребителей и государства

стандарты

качества

состояние
неодушевленных
предметов,
окружающих клиента
в гостинице

стандарты
функционально
го качества

стандарты
общественного и
этического
качества

Условия обслуживания должны соответствовать следующим требованиям:

- этичность обслуживающего персонала – это (пример);
- комфортность – это (пример);
- эстетичность – это (пример);
- эргономичность – это (пример).

Элементы системы менеджмента качества (СМК).

1. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга

стремление к _____

учет _____

обеспечение конкурентоспособности и доходности гостиничного предприятия



2. Создание корпоративной культуры (внедрение системы Всеобщего Управления Качеством (TQM))

Ориентация на потребителя

Лидерство руководителя

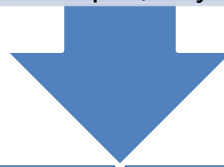
подход к управлению

Подход к системе качества как к процессу

Вовлечение работников

Взаимовыгодные отношения с поставщиками и посредниками

Постоянное улучшение



3. Внедрение стандартов технического качества обслуживания (составляется « _____ »)



4. Внедрение стандартов функционального качества обслуживания

Этапы внедрения стандартов функционального качества обслуживания

Этап 1. Внедрение квалификационных требований (квалификационный стандарт) и должностных обязанностей к работникам предприятия

Схема внедрения:

- _____;
- нормативное описание обязанностей по каждой должности;
- _____;
- трудовой контракт.

единый документ –
«Руководство
по _____»

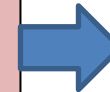
Этапы внедрения стандартов функционального качества обслуживания

Этап 2. Разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов (технологические процедуры)



Схема проведения технологических процедур:

- по каждому подразделению гостиничного предприятия:
- описывается _____ подразделения;
- описывается _____ с другими подразделениями гостиницы;
- закрепляются



ЕДИНЬЙ ДОКУМЕНТ –
«Руководство
по _____»

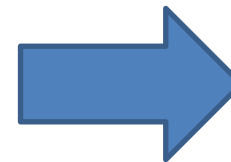
Этапы внедрения стандартов функционального качества обслуживания

Этап 3. Введение нормирования труда (нормативы выработки, нормативная численность работников)



Схема проведения нормирования труда:

- осуществляется по основным категориям _____ профессий (горничные, повара, официанты и т.д.)
- по каждой должности среднего по уровню производительности труда работника создается _____ рабочего дня



единый документ –
«Руководство
по _____»

- определение нормативов

Этап 6. Выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице и их сбыт посредниками

Разработка _____ качеств а на предоставляем ые услуги гостиничного предприятия:	Процедуры оценки и измерения качества процессов обслуживания:	Идентификация, анализ и классификация несоответствий, дефектов обслуживания и их причин
<ul style="list-style-type: none">• _____ качества повторной уборки номера(Turndown)• _____ качества уборки вестибюля• _____ проверки работы горничной• _____ проверки качества завтраков	Несоответствие процесса обслуживания: Перечислить	<u>Идентификация несоответствия</u> – ответ на вопрос « _____ ? <u>Идентификация дефекта</u> – это