

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/353587>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Стандартизация (другое)

Задание 1

Задание 2

Задание 3

Задание 4

Задание 5

Приведите примеры объектов стандартизации в сфере услуг:

о Пример 1

Продукт: международная пересылка грузов.

Услуга: пересылка грузов между странами.

Процесс: получение груза, оформление таможенных документов, отправка груза, отслеживание маршрута пересылки.

о Пример 2

Продукт: гостиничный номер.

Услуга: проживание в гостинице.

Процесс: бронирование номера, заселение гостя, предоставление дополнительных услуг (завтрак, уборка, трансфер).

о Пример 3

Продукт: обучающая программа онлайн-курсов.

Услуга: обучение студентов онлайн.

Процесс: разработка учебного плана, создание учебных материалов, проведение занятий, выдача сертификата окончания обучения.

Какие методы стандартизации будут использованы при составлении внутренних стандартов предприятия?

На составление внутренних стандартов предприятия могут быть применены следующие методы стандартизации:

- Нормативно-технический метод - основан на применении и разработке нормативно-технической документации для установления требований к продукции, процессам и услугам.
- Метод экспертных оценок - предполагает использование экспертов для оценки необходимых требований и установления стандартов в соответствии с требованиями рынка и законодательства.
- Метод функционального анализа - основан на анализе функций, которые выполняются продуктом, процессом или услугой, и установления требований к качеству.
- Метод сравнения - предполагает сравнение предприятия с лучшими практиками и стандартами в отрасли для установления требований и принятия решений по совершенствованию.
- Метод контроля качества - основан на систематическом и регулярном контроле качества продукции, процессов и услуг для установления стандартов.
- Метод статистического анализа - основан на использовании статистических методов для измерения, анализа и установления уровня качества продукции, процессов и услуг.

Задание 2.1

Процесс бронирования номера по телефону: Гость звонит в отель для бронирования номера

1. Контакт с отелем. Первым шагом является связь с отелем, для этого нужно найти контактный номер телефона или электронную почту отеля.

2. Уточнение информации о номерах. После контакта с отелем следует уточнить всю необходимую информацию о доступных номерах, включая тип номера, его размер, наличие дополнительных удобств (например, ванны, балкона, телевизора, кондиционера, холодильника и т.д.), а также стоимость проживания.

3. Выбор номера. После получения информации можно сделать выбор номера, который подходит под все

требования и пожелания.

4. Бронирование номера. Чтобы забронировать номер, достаточно назвать свои контактные данные, компоненты имени, контактный номер телефона и электронную почту, а также даты проживания и тип номера.

5. Подтверждение бронирования. После подтверждения всех деталей бронирования, следует уточнить условия отмены бронирования, депозит и другие детали.

6. Оплата. Некоторые отели требуют оплату забронированного номера заранее, а в других случаях оплата производится при заселении в номер.

7. Прибытие в отель. После поездки в отель и заезда в номер, следует проверить все детали бронирования и уточнить, если возникли какие-либо вопросы или проблемы.

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/353587>