**Методические указания к выполнению контрольной работы**

**по дисциплине «Технологии разработки стандартов обслуживания»**

**для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

**заочной формы обучения**

Контрольная работа по дисциплине «Технологии разработки стандартов обслуживания» имеет целью дополнить и закрепить полученные в период сессии знания, подготовиться к зачету. Главной целью контрольной работы является итоговый контроль полученных профессиональных знаний в области технологии обслуживания потребителей предприятиями индустрии гостеприимства путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу проблем. При проверке контрольной работы преподаватель будет оценивать то, как студент понимает содержание дисциплины, его способность применять теории и концепции дисциплины, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Варианты контрольных работ установлены с учетом последней и предпоследней цифр номера зачетной книжки. *Пример: если Вы имеете последние две цифры: 12, значит согласно пересечению Ваши вопросы № 12,33,50.* Контрольная работа выполняется студентами в форме реферата. Структура контрольной работы включает три вопроса (в соответствии с вариантом) и список использованных источников. Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не будут засчитываться.

При подготовке контрольной работы студент подбирает и изучает необходимую литературу как отечественных, так и зарубежных авторов. В работе могут быть использованы материалы реальных организаций (например, по месту работы студента), в этом случае ценность работы повышается.

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта Tims New Roman Cyr № 14. Приблизительный объем контрольной работы должен составлять 10-15 страниц. Расстояние от границ листа до текста слева – 30 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм.

В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

**Вариант контрольной работы**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Предпослед. цифра зачетной книжки | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Последняя цифра зачетной книжки | | | | | | | | | |
| Номера вопросов | | | | | | | | | |
| 0 | 1,18,36 | 2,40, 11 | 3,24,13 | 4,25,32 | 5,26,40 | 6,27,41 | 7,28,42 | 8,29,43 | 9,30,54 | 1,25,39 |
| 1 | 10,31,22 | 11,32,20 | 12,33,50 | 13,34,26 | 14,35,7 | 15,36,44 | 16,37,23 | 17,38,50 | 18,39,44 | 3,23,18 |
| 2 | 19,51,6 | 20,31,59 | 21,33,10 | 22,35,3 | 23,37,9 | 24,39,4 | 25,40,14 | 26,1,33 | 27,3,16 | 5,21,36 |
| 3 | 28,5,19 | 29,7,19 | 30,9,27 | 31,11,46 | 32,13,43 | 33,15,48 | 34,17,6 | 35,19,23 | 36,21,45 | 7,40,25 |
| 4 | 37,23,4 | 38,25,8 | 39,2,49 | 40,4,28 | 1,6,17 | 3,8,50 | 5,47,59 | 7,12,60 | 9,14,46 | 8,39,24 |
| 5 | 1,16,27 | 13,18,33 | 5,20,44 | 17,22,39 | 19,24,41 | 21,26,9 | 23,28,3 | 25,40,12 | 27,1,47 | 10,38,55 |
| 6 | 29,3,52 | 31,5,22 | 33,7,12 | 35,9,29 | 37,11,18 | 39,13,21 | 40,14,20 | 1,12,49 | 2,14,31 | 3,36,60 |
| 7 | 4,16,33 | 6,18,30 | 8,20,35 | 10,22,4 | 12,24,39 | 14,26,46 | 16,28,49 | 18,30,4 | 20,32,58 | 4,34,15 |
| 8 | 3,34,10 | 24,36,53 | 26,38,3 | 28,40,1 | 1,36,50 | 3,34,21 | 5,32,43 | 7,30,15 | 9,28,48 | 6,32,56 |
| 9 | 8,26,35 | 10,24,31 | 12,20,42 | 14,40,26 | 16,38,5 | 18,36,29 | 20,34,40 | 22,32,60 | 24,30,3 | 8,30,57 |

**Теоретические вопросы**

1. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах

2. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах

3. Стандартизация в сфере гостеприимства.

4. Стандартизация услуг.

5. Государственная стандартизация деятельности по предоставлению услуг.

6. Понятие «стандарта» в гостиничной индустрии.

7. Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе.

8. Взаимосвязь понятий «качество», «стандарт».

9. Классификация стандартов, применяемых в гостиницах.

10. Категории стандартов, стандарты национального уровня.

11. Профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства.

12. Особенности разработки стандартов обслуживания.

13. Этапы разработки стандартов обслуживания.

14. Внедрение стандартов обслуживания гостей.

15. Контроль исполнения стандартов обслуживания.

16. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.

17. Отличие и взаимосвязь стандартов с другими внутрикорпоративными документами.

18. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации.

19. Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: цели, задачи, порядок подтверждения. Участники добровольной и обязательной сертификации.

20. Проектирование туристских услуг.

21. Квалификационные требования к персоналу гостиниц.

22. Организация питания в гостиницах.

23. Технология обслуживания питанием и напитками в номерах гостиниц.

24. Порядок приема, регистрации и размещения гостей.

25. Порядок организации обслуживания VIP-персон в гостинице.

26. Порядок работа службы горничных. Технология уборки помещений в гостинице.

27. Основные требования к внешнему виду персонала гостиниц.

28. Правила организации рекламы в гостинице.

29. Порядок организации и бронирования в гостинице.

30. Технология приема и обслуживания иностранных гостей.

31. Правила проживания в гостинице.

32. Правила общения и поведения персонала гостиницы при обслуживании гостей.

33. Функциональные и технические стандарты в гостинице.

34. Состав, краткая характеристика, назначение и структура стандартов ИСО 9000.

35. Жизненный цикл продукции и услуг.

36. Аудит систем менеджмента качества.

37. Международные методы разработки стандартов обслуживания.

38. Технологические требования по проектированию гостиничной территории.

39. Экологические требования.

40. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиниц и их характеристика.

41. Деятельность вспомогательных служб гостиницы.

42. Специфика предоставления дополнительных услуг гостиничным предприятием.

43. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.

44. Лицензирование. Лицензируемые виды деятельности в гостиницах.

45. Информационные технологии в деятельности гостиничных предприятий.

46. Специализированные программные продукты гостиничных предприятий.

47. Организация работы с жалобами и пожеланиями клиентов гостиничного предприятия.

48. Факторы спроса на гостиничное размещение.

49. Нормативно-правовые акты РФ и нормативные документы Федеральных органов исполнительной власти.

50. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения. Требования, предъявляемые к различным типам гостиниц.

51. Классификация гостиниц в РФ.

52. Международная классификация гостиничных предприятий.

53. Международные гостиничные цепи.

54. Структура управления предприятиями питания гостиницы.

55. Организация бытового обслуживания в гостиницах.

56. Специфика предоставления транспортных услуг гостиничным предприятием.

57. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности.

58. Виды расчетов в гостиницах. Правила расчета оплаты за проживание.

59. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном сервисе.

60. Нормативы проведения уборочных мероприятий в гостиницах.

**Рекомендуемая литература**

**1. Основная литература**

* 1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учеб. для нач. проф. образования / И. Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 6-е изд., испр. - М. : Издат. центр "Академия", 2008. - 208 с. (20 шт.)
  2. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для вузов / Н. Ю. Арбузова. - М. : Академия, 2009. - 224 с. (71 шт.)
  3. Семеркова Л. Н. Белякова В. А. Шерстобитова Т. И. Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др.— М.: ИНФРА-М, 2016.— 320 c.— Режим доступа: [http://znanium.com/473650](http://znanium.com/473650%20)

1.2 Ушаков Н.Л. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 136 с.— Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762989

1.3 Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с. – Режим доступа: http://znanium.com/ 259917

1.4 Кобяк С.С., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2008. - 511 с.— Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=142432>

1.5 Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие/ М.В. Кобяк— СПб.: Интермедия, 2014.— 290 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30214.html

**2. Дополнительная литература**

2.1 Ополченов И.И. Управление качеством в сфере услуг: учебник/ И.И. Ополченов—М.: Советский спорт, 2008.— 248 c.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>

2.2 Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса : учеб. для вузов / Ю. Ф. Волков. - Ростов н/Д : Феникс, 2003. - 320 с. (20 шт)

**3. Нормативно-правовая литература**

3.1 Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 05.02.2007 N 12-ФЗ (последняя редакция)

3.2 "ГОСТ Р 51185-98. Туристские Услуги. Средства размещения. Общие требования"

**4. Периодические издания**

4.1 Журнал «Гостиничное дело»

4.2 Журнал «Менеджмент качества»

4.3 Журнал «Стандарты и качество»

4.4 Журнал «Управление развитием персонала»

**5. Программно-информационное обеспечение, Интернет-ресурсы**

5.1 http://rostourunion.ru/ - сайт Российского Союза туриндустрии;

5.2 http://www.atorus.ru/ – сайт ассоциации туроператоров России.

5.3 http://unwto.ps1.su/ - Всемирная туристская организация

5.4 http://www.tourbus.ru/ – журнал «Турбизнес»

5.5 http://www.tourdom.ru/ – журнал «Горячая линия. Туризм»