



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

по дисциплине

«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

Автор
Волохова В.Ю.

Ростов-на-Дону, 2015



Аннотация

Издание предназначено для студентов направлений 101100.62, 43.03.03 очной и заочной форм обучения и включает в себя методические указания по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», планы практических занятий, перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену, тематику контрольных работ и список литературы.

Автор

к. э. н., доцент Волохова В.Ю.





Оглавление

Введение	4
Методические указания и тематика практических занятий	7
Тема 1. Исторические основы стандартизации и сертификации	8
Тема 2. Национальная система стандартизации	9
Тема 3. Международная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничных услуг	9
Тема 4. Квалификационные требования к работникам туристской индустрии	10
Тема 5. Анализ нормативных документов, используемых в гостиничном бизнесе	11
Тема 6. Процедура сертификации и формирование необходимого пакета документов	12
Тема 7. Качество услуг и защита прав потребителя	12
Методические указания к выполнению контрольных работ	14
Перечень примерных вопросов к экзамену	17
Литература	19
Интернет-ресурсы	20



ВВЕДЕНИЕ

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» – это дисциплина, призванная дать целостное представление о нормативно-правовых основах стандартизации и подтверждения соответствия гостиничных услуг. Дисциплина направлена на приобретение навыков контроля и оценки качества гостиничных услуг; измерения удовлетворенности потребителей и персонала; подтверждения соответствия гостиничных услуг и логически связана с циклом гуманитарных, социальных и экономических дисциплин, а также дисциплин профессионального цикла для направления «Гостиничное дело»: «Сервисная деятельность», «Организация гостиничного дела», «Правовое регулирование туристской индустрии», «Технологии разработки стандартов обслуживания», «Проектирование гостиничной деятельности», «Технология и организация гостиничной деятельности», «Организация обслуживания в средствах размещения», «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения», «Управление персоналом в туристской индустрии» и др.

Студенты, завершившие освоение дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», должны обладать следующими компетенциями:

- ПК-1: Готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- ПК-2: Владением основными методами защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;
- ПК-3: Готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
- ПК-4: Способностью организовывать работу исполнителей;
- ПК-6: Готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- ПК-7: Способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

средств размещения;

– ПК-10: Готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

В результате освоения дисциплины студенты должны знать:

– способы сбора и обработки данных об особенностях организации и функционирования гостиничных предприятий,

– методики расчета показателей процессов обслуживания и управления в гостиничных предприятиях,

– методы анализа данных, необходимых для решения задач и требований к качеству услуг, установленных законодательными и нормативными правовыми актами,

– основные стандарты, действующие в гостиничной индустрии,

– принципы стандартизации и сертификации услуг гостиницы,

– принципы оценки качества гостиничных услуг;

уметь:

– собирать, анализировать и интерпретировать необходимую информацию, содержащуюся в различных формах отчетности и прочих отечественных и зарубежных источниках,

– анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о явлениях и процессах по управлению качеством гостиничных услуг,

– выбрать и обосновать: форму подтверждения соответствия гостиничной услуги; целесообразность использования схемы подтверждения соответствия установленным требованиям гостиничной услуги; параметры качества гостиничной услуги, подлежащие подтверждению и методы их измерения; методики, контрольно-измерительное и испытательное оборудование для подтверждения соответствия гостиничной услуги установленным требованиям,

– применять полученные знания для обеспечения качества и конкурентоспособности слуг гостиничного предприятия;

владеть:

– навыками сбора и обработки необходимых данных,

– навыками интерпретации полученных в процессе анализа результатов и формулирования выводов и рекомендаций,

– навыками работы с законодательными актами и стандартами различных видов и уровнями для решения практических задач подтверждения соответствия гостиничной услуги,

– общими принципами оценивания и обеспечения каче-



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

ства на всех основных стадиях жизненного цикла гостиничной услуги.



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения. Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых задач. На практическом занятии главное – уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят отдельную тетрадь.

Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

При изучении гуманитарных и социальных дисциплин основным видом практических занятий является семинар. Чаще всего это обсуждение трех-четырех вопросов со всеми студентами группы или заслушивание докладов и рефератов отдельных студентов. К семинару нужно тщательно готовиться: внимательно ознакомиться с планом семинара, изучить рекомендованную литературу, по каждому вопросу составить краткий план выступления. В процессе подготовки к семинару обычно требуется конспектировать один или несколько литературных источников: книг, брошюр, статей. Приобретение навыков конспектирования при работе с книгой исключительно важно, поскольку конспектирование представляет собой деятельность, которая будет необходима в любой профессиональной деятельности.

При выступлении на семинаре нужно стремиться выразить свои мысли собственными словами, как можно реже прибегая к конспекту.

На практических занятиях также используются интерактивные методы обучения: дискуссии, экскурсии, разбор кейсов (ситуационных задач), индивидуальные и групповые презентации.

В связи с организацией учебного процесса в ДГТУ действует рейтинговая форма контроля и оценки знаний студентов очной формы обучения. Студент, успешно выполняющий в ходе практических занятий определённые виды работ, получает за это фикс-



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

сированное количество баллов.

Весь изучаемый материал разбивается на блоки, включающие темы, которые рассматриваются на лекционных занятиях и в ходе самостоятельной работы. По каждому блоку студент должен набрать соответствующее количество баллов, чтобы получить положительную оценку.

Каждый вид работы студентов, в зависимости от сложности, стимулируется определённым количеством баллов:

1. Доклад, практическое задание, в зависимости от объема и той степени точности, в которой их тема была раскрыта, а также от того, был ли доклад защищен подготовившим его студентом устно на семинарском занятии или сдан на проверку в письменной форме – от 3 до 5 баллов.

2. Устный ответ на семинаре, в зависимости от соответствия обсуждаемому вопросу, информативности, фактологичности, цельности охвата материала и других факторов содержательности ответа – от 1 до 4 баллов.

3. Дополнения к ответам на вопросы и обсуждению проблем семинарского занятия, в зависимости от критериев, указанных в пункте 2, – от 1 до 3 баллов.

4. Подготовка доклада и выступление на студенческой конференции ДГТУ – до 10 баллов.

Таким образом, студент во время работы на практических и семинарских занятиях может набрать в течение блока от 15 до 25 баллов. При проведении дифференцированного рубежного контроля в каждом блоке 15-17 баллов соответствует оценке «удовлетворительно», 18-21 балл оценке «хорошо», от 22 до 25 баллов – «отлично».

Показатель менее 15 баллов соответствует оценке «неудовлетворительно». Максимальный показатель не может превышать 50 баллов за семестр.

Тема 1. Исторические основы стандартизации и сертификации

1. Место стандартизации в системе технического регулирования.
2. Исторический обзор развития стандартизации.
3. Принципы, функции, методы, объекты стандартизации.
4. Основные документы по стандартизации.



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. В чем сущность технического регулирования?
2. Что представляет собой стандартизация?
3. Охарактеризуйте исторические этапы развития стандартизации от древности до современности.
4. Какие особенности имело развитие стандартизации в России и СССР?
5. В чем заключаются цели и задачи стандартизации на современном этапе?
6. Каковы принципы и объекты стандартизации?
7. Перечислите методы стандартизации.
8. Назовите нормативные документы в области стандартизации.

Тема 2. Национальная система стандартизации

1. Национальная система стандартизации.
2. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
3. Организация работ по стандартизации.
4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Что представляет собой национальная система стандартизации?
2. Охарактеризуйте состав национальной системы стандартизации.
3. Какие основные системы стандартов вы знаете?
4. Как организуются работы по стандартизации?
5. Опишите правила разработки и утверждения национальных стандартов.
6. Каковы правила разработки и утверждения предварительных национальных стандартов?
7. Каковы дальнейшие направления развития стандартизации?

Тема 3. Международная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничных услуг

1. Международные организации по стандартизации.
2. Международное сотрудничество в области стандартизации.



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

3. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.

4. Международная стандартизация систем менеджмента качества.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Какие международные организации занимаются вопросами стандартизации?

2. Какова структура и функции ISO?

3. Перечислите европейские организации по стандартизации.

4. Как осуществляется международное сотрудничество в области стандартизации услуг?

5. Что представляет собой единая международная система стандартов ISO 9000?

Тема 4. Квалификационные требования к работникам туристской индустрии

1. Система классификации гостиниц и иных средств размещения. (Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи) как документ, регулирующий требования к кадровому составу.

2. Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих.

3. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства и Профессиональные стандарты индустрии питания.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Ознакомиться с целями документов, терминологическим аппаратом, провести сравнительный анализ различных документов.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Какие требования установлены к персоналу гостиниц в Системе классификации гостиниц и иных средств размещения?

2. Какие требования установлены к квалификации персонала в Системе классификации гостиниц и иных средств размещения?

3. Сколько квалификационных уровней персонала предусматривает Система классификации гостиниц и иных средств размещения?

4. Охарактеризуйте Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма Единого ква-



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

лификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих как документ, регулирующий требования к кадровому составу.

5. Какие требования к должностям установлены в Квалификационных характеристиках должностей работников организаций сферы туризма для работников, осуществляющих гостиничную деятельность?

6. На какие сферы деятельности распространяются Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства и Профессиональные стандарты индустрии питания?

7. В чем заключается сходство между всеми рассмотренными документами, а в чем различие?

Тема 5. Анализ нормативных документов, используемых в гостиничном бизнесе

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

3. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.

4. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования.

5. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

6. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Услуги проживания в санаториях, пансионатах, центрах отдыха. Общие требования.

7. Система классификации гостиниц и иных средств размещения. (Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи).

8. Правила оказания услуг общественного питания.

9. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Ознакомиться с целями документов, терминологическим аппаратом, провести сравнительный анализ различных документов.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Какие услуги гостиница обязана предоставить гостю бесплатно?

2. Какая информация должна быть обязательно пред-



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

ставлена гостю в номере, в общественном помещении?

3. Несет ли гостиница ответственность за имущество постояльца?

4. В чем разница между малой гостиницей и мини-отелем?

5. На какие категории подразделяется обслуживающий персонал средств размещения?

6. Какую специфику имеют услуги, оказываемые в санаториях, пансионатах, центрах отдыха?

7. Какие категории номеров указаны в Системе классификации гостиниц и иных средств размещения?

8. Сколько этапов необходимо пройти гостинице, чтобы получить категорию? Перечислите их.

9. Как в Системе классификации гостиниц и иных средств размещения подразделяются средства размещения?

10. Какие требования к гостиницам содержит Система классификации гостиниц и иных средств размещения?

11. В чем заключается различие терминологического аппарата ГОСТ Р 51185-2008, ГОСТ Р 53423-2009 и Системы классификации гостиниц и иных средств размещения?

12. Какая информация должна быть доведена до потребителя в ресторане гостиницы?

13. Если гость спрашивает рецепт фирменного блюда ресторана, обязан ли ресторан рассказать? Какую информацию в данном случае может и обязан дать ресторан?

Тема 6. Процедура сертификации и формирование необходимого пакета документов

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Рассмотреть порядок сертификации гостиничных услуг.
2. Заполнить заявление и анкету на проведение сертификации для предприятия – места производственной практики.
3. Рассмотреть нормативные документы, необходимые для сертификации.
4. Ознакомиться с образцами сертификатов соответствия и иными документами.

Тема 7. Качество услуг и защита прав потребителя

1. Сущность и содержание понятия «качество услуг».
2. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

3. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

4. Методы оценки качества и безопасности гостиничных услуг.

5. Программы контроля качества в гостинице.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:

1. Что представляют собой «качество», «качество услуг»?
2. Как формируется качество гостиничных услуг?
3. Какими основными показателями определяется качество услуг?
4. Какие нормативные документы отражают основные положения по управлению качеством?
5. Что регулирует ФЗ «О защите прав потребителей»? Назовите основные его положения.
6. Как производится внутренняя и внешняя оценка качества услуг и обслуживания в гостинице?
7. Как осуществляется контроль и оценка качества продукции и услуг на предприятиях питания гостиницы?



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Выполнение контрольной работы является необходимым и обязательным элементом учебного процесса студентов заочной формы обучения. Согласно учебному плану студент-заочник должен выполнить одну контрольную работу. Работа должна содержать развернутые ответы на поставленные в задании вопросы.

Выбор варианта контрольного задания производится по последней цифре шифра (номера) зачетной книжки. Если последняя цифра шифра – «0», то необходимо выбрать вариант №10.

Контрольная работа должна содержать следующие разделы: содержание, перечень рассматриваемых вопросов, список литературы. На титульном листе обязательно указывается наименование дисциплины, фамилия и инициалы автора, шифр его зачетной книжки и номер выбранного варианта задания.

При выполнении контрольной работы рекомендуется изучить литературу. В конце работы следует привести список используемой литературы. При сдаче экзамена по данной дисциплине контрольная работа представляется экзаменатору.

Контрольная работа должна быть написана грамотно, четко, разборчиво (предпочтительно набрана на компьютере и отпечатана, шрифт 14, Times New Roman, полуторный интервал), с выделением абзацев, страницы – пронумерованы. Слева оставляются поля. Объем контрольной работы – 18-20 страниц ученической тетради или 10-12 печатных страниц. В конце работы нужно указать список литературы, использованной студентом для написания контрольной, включая электронные издания, при этом следует использовать преимущественно литературу последних лет издания, не менее трех наименований. В тексте контрольной работы запрещается приводить целиком рассматриваемые нормативные документы.

Список источников должен быть оформлен в алфавитном порядке с указанием фамилии автора, полного названия источника, выходных данных (место, год издания, ссылка на соответствующий Интернет-сайт для электронных источников).

Если контрольная работа не соответствует изложенным выше требованиям, то она не засчитывается. Студент обязан переработать ее полностью или отдельные разделы в соответствии с полученными замечаниями. Сроки представления контрольной работы при этом не изменяются.



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Вариант	Задание
1.	1. Международное сотрудничество в области стандартизации. 2. Показатели деятельности функциональных подразделений, методы оценки эффективности их деятельности. 3. Характеристика Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2.	1. Функции и методы стандартизации. 2. Характеристика Системы классификации гостиниц и иных средств размещения (Приказ Минкультуры России от 03.12.2012 N 1488 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями») 3. Характеристика ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.
3.	1. Международные организации по стандартизации. 2. Содержание пакета документов для подтверждения соответствия системе классификации гостиниц и иных средств размещения. 3. Характеристика ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
4.	1. Квалификационные требования к основным должностям в туристской индустрии. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства. 2. Характеристика Правил оказания услуг общественного питания. 3. Характеристика ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
5.	1. Международная стандартизация систем менеджмента качества. 2. Подтверждение соответствия гостиничных услуг. 3. Характеристика ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

6.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. 2. Методы внутренней и внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества в гостинице. 3. Характеристика ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования.
7.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. 2. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка. 3. Характеристика ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
8.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Национальная система стандартизации. 2. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице. 3. Характеристика ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Услуги проживания в санаториях, пансионатах, центрах отдыха. Общие требования.
9.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функциональные подразделения, штатное расписание, должностные инструкции. 2. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции в предприятиях питания гостиницы. 3. Характеристика ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
10.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта. 2. Гостиничные услуги, гостиничный продукт, технологии формирования и предоставления гостиничного продукта в соответствии с критериями качества и запросами потребителей. 3. Характеристика ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.

В качестве источника получения нормативных документов (законов, стандартов, правил, систем и др.) при выполнении контрольной работы настоятельно рекомендуется использовать справочно-правовую систему КонсультантПлюс (www.consultant.ru).



ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

Экзамен проводится только при предъявлении студентом зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой по изучаемой дисциплине. Экзамен проводится в устной форме, также возможно использование тестовой формы контроля. Для студентов очной формы обучения максимальное число баллов на экзамене равно 50.

Для студентов заочной формы обучения результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

1. Специфика гостиничного продукта.
2. Национальная система стандартизации.
3. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
4. Функции и методы стандартизации.
5. Международные организации по стандартизации.
6. Международное сотрудничество в области стандартизации.
7. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
8. Международная стандартизация систем менеджмента качества.
9. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.
10. Квалификационные требования к основным должностям в туристской индустрии. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства.
11. Функциональные подразделения, штатное расписание, должностные инструкции.
12. Показатели деятельности функциональных подразделений, методы оценки эффективности их деятельности.
13. Подтверждение соответствия гостиничных услуг.
14. Пакет документов для подтверждения соответствия системе классификации гостиниц и иных средств размещения.
15. Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.
16. Гостиничные услуги, гостиничный продукт, технологии формирования и предоставления гостиничного продукта в соответствии с критериями качества и запросами потребителей.
17. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и



Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

обслуживания в гостинице.

18. Методы внутренней и внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества в гостинице.

19. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции в предприятиях питания гостиницы

20. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

21. Система классификации гостиниц и иных средств размещения.

22. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.

23. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

24. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

25. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.

26. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования.

27. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

28. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Услуги проживания в санаториях, пансионатах, центрах отдыха. Общие требования.

29. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

30. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.

31. Правила оказания услуг общественного питания.



ЛИТЕРАТУРА

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л. В. Баумгартен. – Москва: Издательский центр Академия», 2013. – 288 с.
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. для студентов вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва: Дашков и К, 2010. – 349 с.
3. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В.Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2014. – 284 с.
4. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии: учебно-методическое пособие / составитель Т.В. Шевцова. – Шахты: ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС», 2013. – 86 с.
5. Туристская деятельность: учеб. пособие для вузов / Т. В. Шевцова [и др.]. – Шахты: ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС», 2012. – 352 с.



ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Справочно-правовая система КонсультантПлюс: официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/about>.
2. Росстандарт: официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. – Режим доступа: <http://www.gost.ru>.