

Никольская, Елена Юрьевна.

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник /
Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук. — Москва : КНОРУС,
2019. — 344 с. — (Бакалавриат).

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	6
Глава 1. ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА	10
1.1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства	10
1.2. Тенденции развития гостиничных предприятий	13
1.3. Основные модели организации гостиничных предприятий	18
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	21
Глава 2. КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	22
2.1. Сущность и характеристика гостиничных услуг	22
2.2. Классификация гостиниц и других средств размещения	26
2.3. Классификация гостиниц в разных странах	28
2.4. Порядок проведения работ по классификации гостиниц и других средств размещения	39
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	42
Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ	43
3.1. Цели и задачи стандартизации и контроля качества гостиничных услуг	43
3.2. Стандартизация в системе технического регулирования	45
3.3. Принципы и объекты стандартизации	51
3.4. Функции и методы стандартизации	52
3.5. Документы по стандартизации гостиничных услуг	53
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	55
Глава 4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ	56
4.1. Нормативное обеспечение деятельности предприятий питания гостиницы	56
4.2. Услуги питания. Классификация предприятий общественного питания	66
4.3. Особенности организации службы питания в гостинице	73
4.4. Технология обслуживания посетителей на предприятиях питания	84
4.5. Обеспечение безопасности услуг питания. Внедрение системы ХАССП	89
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	105

Глава 5. КАЧЕСТВО КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	106
5.1. Эволюция и многоаспектность категории «качество»	106
5.2. Качество как категория управления.	117
5.3. Управление качеством услуг в гостинице	124
5.4. Создание корпоративной системы менеджмента качества в гостинице	129
5.5. Модель контроля качества гостиничных услуг.	132
5.6. Методы оценки качества гостиничных услуг.	133
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	140
Глава 6. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА НА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ	141
6.1. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях	141
6.2. Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях	144
6.3. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии	148
6.4. Стандарты телефонного этикета.	154
6.5. Стандарты рассмотрения жалоб и возражений	157
6.6. Методы контроля выполнения стандартов качества	172
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	174
Глава 7. РОЛЬ ПЕРСОНАЛА В ОБЕСПЕЧЕНИИ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА.	175
7.1. Особенность человеческих ресурсов в гостиничном бизнесе	175
7.2. Методы оценки персонала гостиничного предприятия	184
7.3. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии	186
7.4. Обучение персонала как механизм повышения качества гостиничных услуг.	189
7.5. Повышение качества обучения персонала гостиничного предприятия на основе модели компетенций.	198
7.6. Мотивация персонала в повышении качества гостиничных услуг.	206
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	210
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.	211
ГЛОССАРИЙ	213
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.	220

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	224
ПРИЛОЖЕНИЯ	227
<i>Приложение 1.</i> Нормативные документы, определяющие систему стандартизации и обеспечение качества гостиничных услуг.	227
<i>Приложение 2.</i> Требования к средствам размещения различных категорий	230
<i>Приложение 3.</i> Требования к номерам различной категории.	237
<i>Приложение 4.</i> Требования к помещениям гостиничного предприятия.	243
<i>Приложение 5.</i> Квалификационные требования к персоналу средств размещения.	246
<i>Приложение 6.</i> Методы оценки выполнения стандартов работниками гостиницы.	248
<i>Приложение 7.</i> Основные требования к качеству услуг гостиничного предприятия.	250
<i>Приложение 8.</i> Руководитель гостиничного предприятия (подразделения, сети) (Фрагмент профессионального стандарта)	251
<i>Приложение 9.</i> Квалификационные характеристики основных должностей (должностные обязанности) работников гостиничного хозяйства и общественного питания.	269
<i>Приложение 10.</i> Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации.	323
<i>Приложение 11.</i> Требования к зданиям гостиничных предприятий и прилегающим территориям	330
<i>Приложение 12.</i> «Чек-лист» еженедельной проверки качества работы производства общественного питания.	333
<i>Приложение 13.</i> Методика оценки качества с помощью тайного гостя	338
<i>Приложение 14.</i> Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации.	343