Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 29.09.2023 09:00:55
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства»

для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск, 2023

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (36,0 часов) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (72 часа) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно само практическое занятие (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане практических занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане практических занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. План практических занятий

Практическое занятие №1

Тема занятия: **Введение в дисциплину. Цели и задачи стандартизации. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.**

Цель: изучить сущность, принципы и функции стандартизации

Организационная форма занятия: собеседование, коллективная игра

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы, функции и методы стандартизации.
2. Правила обслуживания потребителей.
3. Обеспечение качества сервиса.
4. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

***Задание*: Игра в бисер.**

Цель игры: закрепление понятий и определений.

Ход игры: заполнение поля от центрального понятия «стандарт». Анализ и определение видов связей между понятиями, подведение итогов.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о специфике стандартизации в гостеприимстве. Студент должен знать значение терминов: стандартизация, сертификация, классификация. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

Практическое занятие № 2.

Тема занятия: **Стандарты и технологии обслуживания. Внедрение стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии.**

Цель: изучить специфику внедрения стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии

Организационная форма занятия: собеседование

Вопросы для обсуждения:

1. Правила обслуживания потребителей.
2. Обеспечение качества сервиса.
3. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

Задание: Оценить номера гостиниц и других средств размещения на соответствие

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000[illegible]
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

категориям.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о стандартах качества. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками и лекцией.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

Практическое занятие №3.

Тема занятия: **Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений**

Цель: изучить стандарты бизнес-процессов.

Организационная форма занятия: собеседование.

Вопросы для обсуждения:

1.Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров».

2. Стандарт процесса «Порядок заселения и выписки в гостинице».

3. Стандарт процесса «Организация обслуживания во время проживания».

4. Стандарт процесса «Ночной аудит»

5. Стандарт рассмотрения жалоб и предложений.

Задание: Разработать алгоритм работы ночного аудита. Подготовить презентацию и предложения по улучшению эффективности работы предприятия.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о стандартах бизнес-процессов в отеле. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками и лекцией.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B9522DBE7BA500060000043E
Владелец: Федеральное государственное бюджетное
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

Практическое занятие № 4.

Тема занятия: **Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.**

Цель: изучить систему контроля и оценки качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

Организационная форма занятия: собеседование.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация контроля качества гостиничных услуг
2. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг.
3. Методы внутренней оценки. Методы внутренней оценки. Самоаудит как метод внутренней оценки.
4. Измерение удовлетворенности потребителей.

Задание: Оценить степень удовлетворенности потребителей гостиничными услугами на основе опроса.

Алгоритм выполнения:

1. Установить показатели качества гостиничных услуг, характерные для рассматриваемой категории клиентов.
2. Проанализировать результаты опроса.
3. Рассчитать показатели удовлетворенности и неудовлетворенности клиентов.
4. Дать рекомендации по улучшению обслуживания в гостинице.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о методах оценки степени удовлетворенности клиентов. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками и лекцией.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме деловой игры, познакомиться с лекцией по теме.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0[illegible]045E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: [illegible] до 19.[illegible]

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего

образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

Практическое занятие № 5.

Тема занятия: **Национальные стандарты. Системы стандартов в гостиничной деятельности**

Цель: изучить сущность национальных стандартов и их роль в развитии рынка гостиничных и туристских услуг.

Организационная форма занятия: собеседование.

Вопросы для обсуждения:

1. Национальные стандарты. Общая характеристика национальных стандартов.
2. Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации.
3. Основные понятия межотраслевых систем стандартов.
4. Содержание систем стандартов, применяемых в гостиничной деятельности

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о национальных стандартах. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками и лекцией.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

Практическое занятие № 6.

Тема занятия: **Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях.**

Цель: изучить корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях.

Организационная форма занятия: собеседование, деловая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.
2. Повышение качества обучения персонала гостиничного предприятия.
3. Мотивация персонала в повышении качества гостиничных услуг.
4. Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.
5. Виды корпоративных стандартов в гостиничном сервисе.

Задание: **Деловая игра «Формирование системы управления персоналом на основе корпоративных стандартов»**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000[illegible]
Владелец: Шабанова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

***Цель игры*:** Комплексная проверка и оценка знаний, навыков практической работы, способности принятий решений и их анализа.

Задачи: Систематизация и углубление теоретических знаний, овладение методикой исследования.

Подготовка: Участники игры заранее собирают информацию (или моделируют ее) о выбранном предприятии в соответствии с описанием игры.

Ход игры: распределение ролей между участниками: руководителя, его заместителя по управлению персоналом, начальника службы и т.д., выбирают экспертов. Все игровые группы выполняют однотипные задания: разрабатывают корпоративные стандарты на основе миссии, целей предприятия и программу управления. После выполнения представители докладывают на собрании акционеров предприятия о проделанной работе. Экспертная группа оценивает и подводит итог.

Методические рекомендации: Для подготовки к данному практическому занятию необходимо изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

Практическое занятие № 7.

Тема занятия: **Правила разработки стандартов обслуживания. Сущность и функции профессиональных стандартов.**

Цель: изучить правила разработки стандартов обслуживания.

Организационная форма занятия: собеседование.

Вопросы для обсуждения:

1. Процедура разработки стандартов обслуживания.
2. Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания.
3. Рекомендации по внедрению стандартов обслуживания.
4. Сущность и функции профессиональных стандартов. Структура и содержание профессиональных стандартов.

Задание: Разработать чек-лист для сотрудников службы гостиничного хозяйства, службы сервиса и организации досуга.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C[illegible]
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Методические рекомендации: Для подготовки к данному практическому занятию необходимо изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения. Для подготовки к практическому

заданию необходимо ознакомиться с учебными источниками, с описанием ролей и план-заданием на игру.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

Практическое занятие № 8.

Тема занятия: **Сущность и роль стандартизации в условиях управления процессами обслуживания. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.**

Цель: рассмотреть сущность и роль стандартизации в условиях управления процессами обслуживания

Организационная форма занятия: собеседование.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Принципы стандартизации.
2. Участники национальной стандартизации.
3. Информационное обеспечение стандартизации.
4. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.
5. Функции участников классификации. Порядок проведения работ по классификации.

   Задание: Изучить основные этапы развития менеджмента качества на основе стандартизации. Дополнить этап «фундамент башни качества» необходимыми стандартами.

Методические рекомендации: Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками, изучить лекцию по теме, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000[illegible]
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский

государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства»

для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск, 2023

Введение

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (72 часа) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (36 часа) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в теоретической, практической и научной деятельности проблем и вопросов;

- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области страноведения.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» студенту бакалавриата необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Студенту бакалавриата необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям студенту бакалавриата следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства»

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к практическим занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на практических занятиях.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на практических занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

а) умение проводить анализ;

б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);

в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;

г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;

д) заинтересованность в предмете;

е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;

ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передачи мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: [illegible]
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более

четкого выявлении структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: [illegible]
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

3. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, практические занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к практическим занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0B[illegible]
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-

библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему практические занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы*:* конспект.

Средства и технологии оценки*:* собеседование.

4. Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

1. Принципы, функции и методы стандартизации.
2. Правила обслуживания потребителей.
3. Обеспечение качества сервиса.
4. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.
5. Правила обслуживания потребителей.
6. Обеспечение качества сервиса.
7. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.
8. Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров».
9. Стандарт процесса «Порядок заселения и выписки в гостинице».
10. Стандарт процесса «Организация обслуживания во время проживания».
11. Стандарт процесса «Ночной аудит»
12. Стандарт рассмотрения жалоб и предложений.
13. Организация контроля качества гостиничных услуг
14. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг.
15. Методы внутренней оценки. Методы внутренней оценки. Самоаудит как метод внутренней оценки.
16. Измерение удовлетворенности потребителей.
17. Национальные стандарты. Общая характеристика национальных стандартов.
18. Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации.
19. Основные понятия межотраслевых систем стандартов.
20. Содержание систем стандартов, применяемых в гостиничной деятельности
21. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.
22. Повышение качества обучения персонала гостиничного предприятия.
23. Мотивация персонала в повышении качества гостиничных услуг.
24. Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.
25. Виды корпоративных стандартов в гостиничном сервисе.
26. Процедура разработки стандартов обслуживания.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0A0002C8B3B2C0158B1D6B0000040
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

27. Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания.
28. Рекомендации по внедрению стандартов обслуживания.
29. Сущность и функции профессиональных стандартов. Структура и содержание профессиональных стандартов.
30. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Принципы стандартизации.
31. Участники национальной стандартизации.
32. Информационное обеспечение стандартизации.
33. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.
34. Функции участников классификации гостиничных предприятий
35. Порядок проведения работ по классификации гостиничных предприятий.

5. Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15714.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785.

Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023