

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:41:55
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
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): «Гостиничная деятельность»

(для заочной формы обучения)

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022

Введение

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (9 часов) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем. Часть установленных стандартом часов (99 часа) отводятся для самостоятельной, или внеаудиторной.

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 учебно-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 стандартизации, контроля и оценки качества гостиничных услуг.

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

Магистрантам 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 магистрантам 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: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

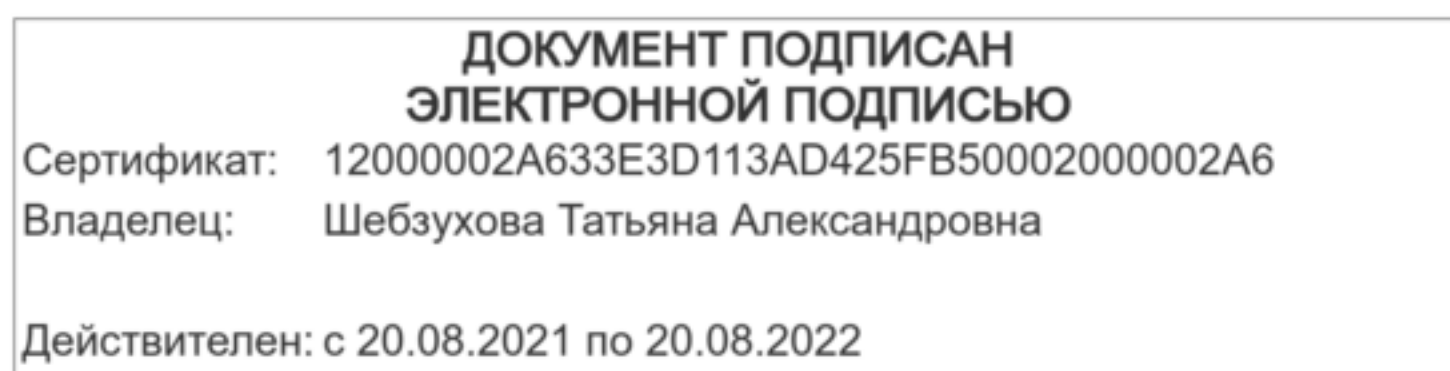
К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

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

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 семинарских 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.



4. 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 передаче 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.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления 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 связанная 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

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Чебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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.

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.

Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем № 1-6

Тема 1. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.

Цель: Изучить национальную стандартизацию в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Квалификационные характеристики.
2. Разработка профессиональных стандартов с использованием квалификационных требований к основным должностям работников гостиничной индустрии.
3. Разработка профессиональных стандартов по видам деятельности с использованием

Копирует Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Тема 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса. Стандарты и технологии обслуживания.

Цель: Изучить стандартизацию на предприятиях гостиничного бизнеса, стандарты и технологии обслуживания.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров».
2. Стандарт процесса «Порядок поселения в гостинице».
3. Стандарт процесса «Организация обслуживания на этажах».
4. Стандарт процесса «Организация питания гостей».
5. Стандарт процесса «Дополнительные услуги».
6. Стандарт процесса «Выселение из номеров».

Тема 3. Стандарты и технологии обслуживания.

Цель: Изучить стандарты и технологии обслуживания.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Методы внутренней оценки.

Тема 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

Цель: Изучить внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.
2. Внутренний контроль.
3. Общие требования и требования безопасности к услугам общественного питания и методы их контроля.

Тема 5. Ответственность исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Цель: Изучить ответственность исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

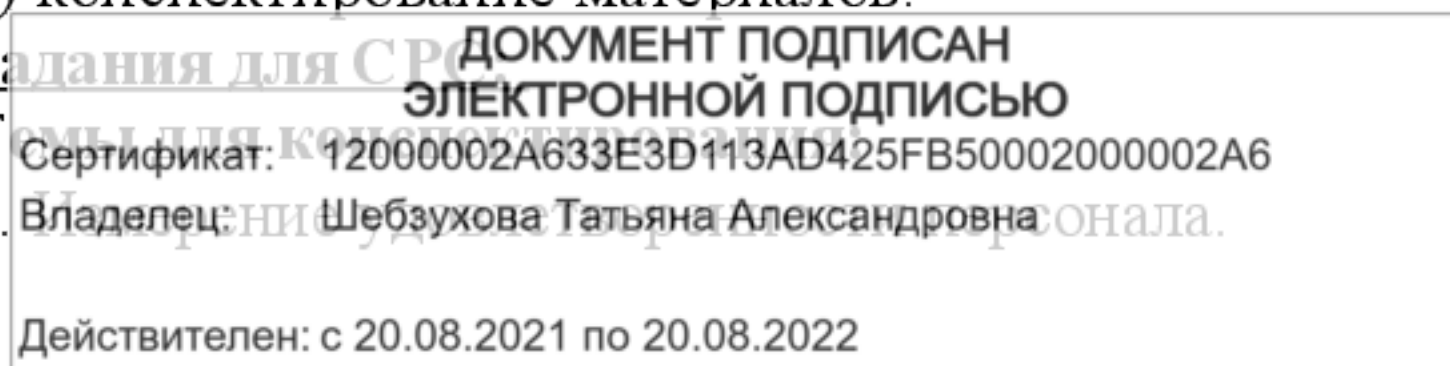
Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Владелец персонала.



2. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

Практическое занятие 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений

Цель: Изучить стандарт рассмотрения жалоб и возражений

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Правила работы с жалобами потребителей.

Практическое занятие 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Цель: Изучить контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Самоаудит как метод внутренней оценки.

Практическое занятие 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы

Цель: Изучить стандартизацию, контроль и оценку качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Технология обслуживания посетителей на предприятиях питания.

Практическое занятие 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса

Цель: Изучить роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Практическое занятие 10. Национальные стандарты

Цель: Изучить национальные стандарты.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Общая характеристика национальных стандартов.

Практическое занятие 11. Системы стандартов в гостиничной деятельности

Цель: изучить системы стандартов в гостиничной деятельности.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации.

Практическое занятие 12. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях

Цель: Изучить корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.

Практическое занятие 13. Правила разработки стандартов обслуживания

Цель: Изучить правила разработки стандартов обслуживания.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Процедура разработки стандартов обслуживания.

Практическое занятие 14. Сущность и функции профессиональных стандартов

Цель: изучить сущность и функции профессиональных стандартов

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Сущность и функции профессиональных стандартов.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Практическое занятие 15. Классификация в управлении качеством гостиничных услуг

Цель: Изучить роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Порядок проведения работ по классификации.

Практическое занятие 16. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования

Цель: Изучить роль стандартизации в условиях технического регулирования

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования.

5. 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, семинарские 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.

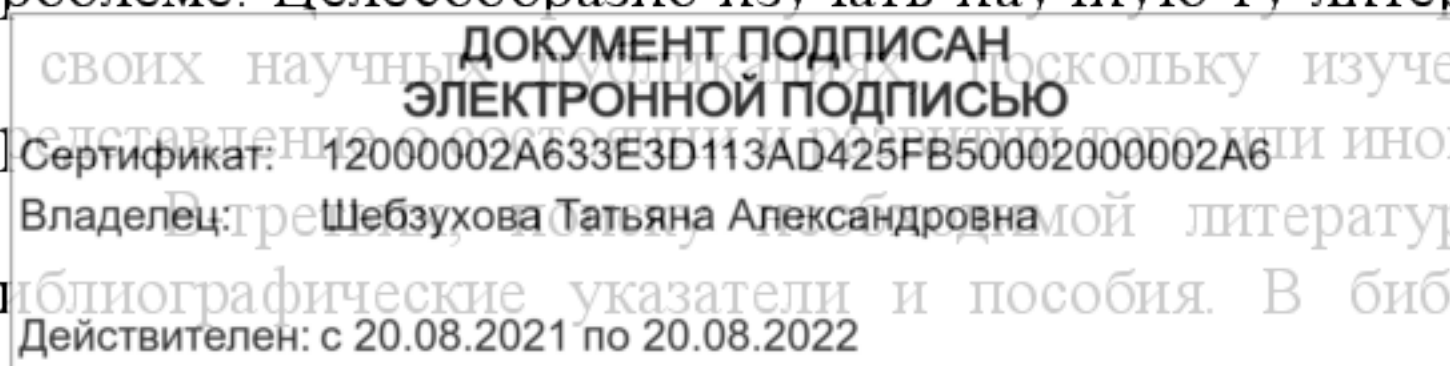
Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к семинарским 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 работах, поскольку изучение именно такой литературы формирует представления о состоянии проблемы или иного вопроса.

В-третьих, для изучения дополнительной 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 семинарские 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.

6. Список рекомендуемой литературы

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1. Рекомендуемая литература

1.1.Перечень основной литературы:

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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785).

1.2. Перечень дополнительной литературы:

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>.

2.Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03

Гостиничное дело. **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022
Согласно методическим указаниям по выполнению практических работ по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
2. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Информационные технологии: не предусмотрено.

Информационные справочные системы: не предусмотрено.

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Базовый пакет программ Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023 г.
2. Microsoft Windows Профессиональная. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023 г.
3. Эдельвейс 6.13.10. Платная лицензия. Договор № 99-за/13 от 30 сентября 2013. Окончание поддержки (обновления)– обновляется.
4. Диалог NIBELUNG (12 студ + 1 преподаватель) 3.8.1.1. Платная лицензия. Договор № 99-за/13 от 03.09.2013. Окончание поддержки (обновления)– обновляется.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

**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): «Гостиничная деятельность»

(для заочной формы обучения)**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	Пятигорск,

2022

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 108 часа. Часть этого времени (99 часа) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (9 часов) – 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 сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (после семинарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

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

Ко всем темам семинарских 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 семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Рекомендуется в отдельной тетради вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому 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 Туризма и гостиничного дела.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий основную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- нормативно-правовую документацию в области охраны труда и гражданской обороны.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

2. План практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1. Цели и задачи стандартизации.

Цель: Изучить цели и задачи стандартизации.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы стандартизации. Функции стандартизации. Задачи стандартизации. Методы стандартизации.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

Цель: Изучить стандартизацию на предприятиях гостиничного бизнеса.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Внутренние стандарты средства размещения.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 3. Стандарты и технологии обслуживания.

Цель: Изучить стандарты и технологии обслуживания.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

Цель: Изучить внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

Цель: Изучить стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Стандарт процесса «Организация обслуживания на этажах».

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений

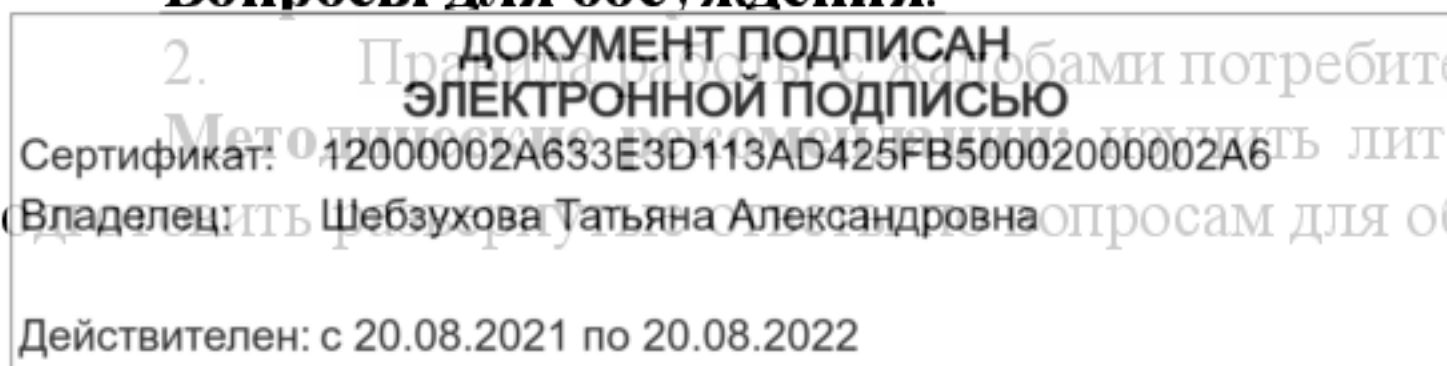
Цель: Изучить стандарт рассмотрения жалоб и возражений

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

2. Процедура рассмотрения жалобами потребителей.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.



Практическое занятие 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице

Цель: Изучить контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Самоаудит как метод внутренней оценки. Измерение удовлетворенности потребителей.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

Цель: Изучить стандартизацию, контроль и оценку качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Технология обслуживания посетителей на предприятиях питания.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса

Цель: Изучить роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 10. Национальные стандарты

Цель: Изучить роль национальных стандартов.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 11. Системы стандартов в гостиничной деятельности

Цель: изучить системы стандартов в гостиничной деятельности.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 12. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях

Цель: Изучить корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

П. Владелец: Щербухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 13. Правила разработки стандартов обслуживания

Цель: Изучить правила разработки стандартов обслуживания.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 14. Сущность и функции профессиональных стандартов

Цель: изучить сущность и функции профессиональных стандартов.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 15. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг

Цель: Изучить роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 16. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования

Цель: Изучить роль стандартизации в условиях технического регулирования.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

3. Список рекомендуемой литературы

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1. Рекомендуемая литература

1.1. Перечень основной литературы:

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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785).

1.2. Перечень дополнительной литературы:

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>.

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

3. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

4. 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.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
2. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Информационные технологии: не предусмотрено.

Информационные справочные системы: не предусмотрено.

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Базовый пакет программ Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023 г.

2. Microsoft Windows Профессиональная. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023 г.

3. Эдельвейс 6.13.10. Платная лицензия. Договор № 99-за/13 от 30 сентября 2013.

Окончание срока действия (обновления) — обновляется. 4. Диалог NIBELUNG (12 студ + 1 преподаватель). Платная лицензия. Договор № 99-за/13 от 03.09.2013. Окончание срока действия (обновления) — обновляется.

П.И. Владелец: (Шебзухова Татьяна Александровна).

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022