

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:34:12

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 (семинарских) работ
по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства»
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

(для очной формы обучения)
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Пятигорск, 2021

Методические указания предназначены для практических работ по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» студентов направления подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело. Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность». Квалификация выпускника – бакалавр.

Методические указания содержат необходимый теоретический материал по изучаемой теме, задания для выполнения работы, список рекомендуемой литературы.

Методические указания по выполнению практических работ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела

И.В. Огаркова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. План практических (семинарских) занятий	6
3. Список рекомендуемой литературы.....	7

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 81 часа. Часть этого времени (57 часов) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (24 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.

Формируемые компетенции:

Код	Формулировка:
-----	---------------

<i>Профессиональные компетенции</i>	
ОПК-2	способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-5	способен к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения на принципах устойчивого развития

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:

1. Правила работы с 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.

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:

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

2. 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 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.