

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования

дата подписания: 22.05.2024 10:54:25 «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уникальный программный ключ:  
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

## УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе  
Пятигорского института (филиал)  
СКФУ

Н.В. Данченко

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

Год начала обучения

2024

Форма обучения

очная

заочная

Реализуется в семестре

4

4

## Разработано

Профессор кафедры ТиГД, доктор  
исторических наук, профессор  
Рыкун Галина Николаевна

Пятигорск 2024 г.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины - освоение профессиональных компетенций в области стандартизации и качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.

Задачами освоения дисциплины являются:

- овладение понятийным аппаратом стандартов обслуживания;
- освоение критериев национальных стандартов;
- освоение критериев внутренних стандартов;
- понимание специфики профессионализма работников гостиничной индустрии;
- усвоение сущности и основных категорий управления качеством услуг и продуктов индустрии гостеприимства.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» относится к обязательной части. Ее освоение происходит в 4 семестре.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
<b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>ИД-2 ОПК-3</b> Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий
<b>ПК-9</b> Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса	<b>ИД-1 ПК-9</b> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности <b>ИД-2 ПК-9</b> Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	Обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий

## 4. Объем учебной дисциплины и формы контроля \*

Объем занятий: всего: 4 з.е. 144 ак.ч.	ОФО, в ак. часах	ЗФО, в ак. часах
<b>Контактная работа:</b>		
Лекции/из них практическая подготовка	32	4
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	16	8
<b>Самостоятельная работа</b>	96	132
<b>Формы контроля</b>		
Зачет с оценкой		

\* Дисциплина предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

**5. Содержание дисциплин, структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий**

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма			заочная форма		
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа, часов	Лекции	Практические занятия
1	<b>Цели и задачи стандартизации. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.</b> Введение в дисциплину. Цели и задачи стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Методы стандартизации.	ОПК-3 ИД-2	4	2	-	12	2	-
2	<b>Стандарты и технологии обслуживания. Внедрение стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии.</b> Правила обслуживания потребителей. Обеспечение качества сервиса. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.	ОПК-3 ИД-2	4	2	-	12	-	2

3	Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров». Стандарт процесса «Порядок заселения и выписки в гостинице». Стандарт процесса «Организация обслуживания во время проживания». Стандарт процесса «Ночной аудит» Стандарт рассмотрения жалоб и предложений.	ОПК-3 ИД-2	4	2	-	12	-	-	-	-	16
4.	Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг. Методы внутренней оценки. Методы внутренней оценки. Самоаудит как метод внутренней оценки. Измерение удовлетворенности потребителей.	ОПК-3 ИД-2	4	2	-	12	-	2	-	-	16
5	Национальные стандарты. Системы стандартов в гостиничной деятельности Национальные стандарты. Общая характеристика национальных стандартов. Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации. Основные понятия межотраслевых систем стандартов. Содержание систем стандартов, применяемых в гостиничной деятельности.	ПК-9 (ИД-1,ИД-2)	4	2	-	12	2	-	-	-	16

6	<b>Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях.</b> Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии. Повышение качества обучения персонала гостиничного предприятия. Мотивация персонала в повышении качества гостиничных услуг. Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях. Виды корпоративных стандартов в гостиничном сервисе.	ПК-9 (ИД-1,ИД-2)	4	2	-	12	-	2	-	16
7	<b>Правила разработки стандартов обслуживания.</b> <u>Сущность и функции профессиональных стандартов.</u> Процедура разработки стандартов обслуживания. Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания. Рекомендации по внедрению стандартов обслуживания. Сущность и функции профессиональных стандартов. Структура и содержание профессиональных стандартов.	ПК-9 (ИД-1,ИД-2)	4	2	-	12	-	-	-	18
8	<b>Сущность и роль стандартизации в условиях управления процессами обслуживания.</b> <u>Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.</u> Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Принципы стандартизации. Участники национальной стандартизации. Информационное обеспечение стандартизации. <u>Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.</u> Функции участников классификации. Порядок проведения работ по классификации.	ПК-9 (ИД-1,ИД-2)	4	2	-	12	-	2	-	18

	ИТОГО за 4 семестр		32	16		96	4	8	-	132
	ИТОГО		32	16		96	4	8	-	132

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);

- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплин.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершенный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1.1. 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).

### **8.1.2. 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>.

## **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

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

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

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

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

### **Информационные справочные системы:**

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс Бюджетные организации – <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> Договор КО-Б/ВУЗ 8684 от 09.01.2019 №71946 РИЦ№245 №123787 РИЦ№245
---	---

### **Программное обеспечение:**

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office <a href="https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674">https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674</a>

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

## **11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные

технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.