

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.14 Стандарты обслуживания в индустрии
гостеприимства

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Форма обучения

заочная

Год набора

2022

Красноярск 2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

_____ ;канд.биол.наук, Доцент, Изосимова Ирина Владимировна

_____ должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» предназначена для студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» профиля 43.04.03.31 «Гостинично-ресторанная деятельность» заочной формой обучения.

Целью изучения дисциплины «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» является формирование профессиональной компетентности студента-магистранта в области разработки, внедрения и управления внедрением стандартов обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; контроля за выполнением стандартов обслуживания.

Изучение дисциплины строится на основе проведения семинарских занятий, использования технических средств обучения, учебной исследовательской работы студентов, самостоятельной работы, индивидуальных занятий со студентами. Используются элементы деловой игры.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- выработать навыки разработки стандартов обслуживания для гостиниц и других средств размещения;
- выработать навыки внедрения стандартов обслуживания для гостиниц и других средств размещения;
- выработать навыки управления внедрением стандартов обслуживания для гостиниц и средств размещения;
- выработать навыки контроля за выполнением стандартов обслуживания для гостиниц и средств размещения.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ПК-6: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	
ПК-6.1: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	теоретические основы разработки обслуживания в деятельность гостиниц; структуру профессиональных стандартов, трудовые функции, квалификационные требования к работникам сферы гостеприимства и общественного питания разрабатывать стандарты обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий

	сферы гостеприимства и общественного питания; навыками разработки стандартов обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;
ПК-6.2: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	теоретические основы внедрения стандартов обслуживания в деятельность гостиниц; методы контроля за выполнением стандартов обслуживания внедрять и управлять внедрением стандартов обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; применять методы контроля за выполнением стандартов обслуживания навыками внедрения и управления внедрением стандартов обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками применения методов контроля за выполнением стандартов обслуживания

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Основы разработки и внедрения стандартов обслуживания в деятельность гостиниц									
	1. Теоретические основы разработки и внедрения стандартов обслуживания в деятельность гостиниц. Особенности, проблемы, принципы и условия внедрения			1					
	2. Методы контроля за выполнением стандартов обслуживания			1					
	3. Основы разработки и внедрения стандартов обслуживания в деятельность гостиниц							32	
2. Разработка стандартов обслуживания для гостиниц и других средств размещения									
	1. Разработка стандартов обслуживания для гостиниц и других средств размещения	2							
	2. Разработка стандартов для службы приема и размещения			1					
	3. Разработка стандартов номерного фонда гостиниц и других средств размещения			1					

4. Разработка стандартов для службы питания гостиниц и других средств размещения			1					
5. Разработка стандартов для службы бронирования гостиниц и других			1					
6. Разработка стандартов обслуживания для гостиниц и других средств размещения							32	
3. Разработка стандартов для персонала гостиниц и других средств размещения								
1. Разработка стандартов для персонала гостиниц и других средств размещения	2							
2. Разработка стандарта внешнего вида работников гостиниц и других средств размещения			1					
3. Разработка стандарта поведения работников гостиниц и других средств размещения			1					
4. Разработка стандартов для персонала гостиниц и других средств размещения							32	
Всего	4		8				96	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник для студентов вузов(Москва: ЮНИТИ-ДАНА).
2. Федерация Рестораторов и Отельеров Профессиональные стандарты индустрии питания: Т. 1: [справочник] : в 2 т.(М.: Ресторанные ведомости).
3. Федерация Рестораторов и Отельеров Профессиональные стандарты индустрии питания: Т. 2: [справочник] : в 2 т.(М.: Ресторанные ведомости).
4. Карчаева Т. Г., Низовских А. В. Основы стандартизации, сертификации и метрологии: учебно-методическое пособие(Красноярск: СФУ).
5. Организация социального обслуживания населения: сборник нормативных актов, (1993-1994 гг.)(Москва).
6. Трифанов И. В., Оборина Л. И., Гайденок Н. Д. Разработка стандартов и нормативных документов: учеб. пособие для вузов по направлению 2503 "Стандартизация и сертификация"(Красноярск: СибГАУ).
7. Оробейко Е. С., Шередер Н. Г. Организация обслуживания: рестораны и бары: Учебное пособие(Москва: Издательский дом "Альфа-М").
8. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие(Москва: Издательский дом "Альфа-М").
9. Мрыхина Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник(Москва: Издательский Дом "ФОРУМ").

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение:
2. - Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level Лиц. сертификат 45676576, от 08.07.2009, бессрочный;
3. - Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level – Лиц. сертификат 43164214, от 10.12.2007, бессрочный;
4. - Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 3750 users - Лиц. сертификат EAV-0275470002, от 26.06.2020;
5. Kaspersky Endpoint Security – Лиц. сертификат 1B08-200629-052411-253-462 от 29.06.2020;
6. - Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome
7. - Архиватор: ZIP, WinRAR

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. 1 База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: <http://normacs-ural.com/>

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий семинарского типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» (неограниченный доступ) и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащена специализированной мебелью, доска Magnetoplan CC, экран настенный Da-Lite, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор BenQ MH534 DPL, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная, стол ресторанный, ноутбук Asus Vivobook D541NA-GQ403, информационные стенды, количество посадочных мест - 34.

Аудитория для самостоятельной работы оснащена специализированной мебелью, доской учебной, экраном настенно-потолочный Lumen 153*203, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, компьютер персональный комплект Intel Core 2 Duo E7300/ASUS P5KPL-AM/2 Gb DDR-2/500 Gb HDD-13 шт., коммутатор Superstack 3 Baseline.

Подключение к сети Интернет (неограниченный доступ) и доступ в электронную информационно-образовательную среду Университета, количество посадочных мест - 26