

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

очная

Год набора

2021

Красноярск 2023

## 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

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
<b>ПК-6: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</b>	
ПК-6.1: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	знает теоретические основы разработки обслуживания в деятельность гостиниц; структуру профессиональных стандартов, трудовые функции, квалификационные требования к работникам сферы гостеприимства и общественного питания разрабатывает стандарты обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; демонстрирует навыки разработки стандартов обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;

<p>ПК-6.2: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p>	<p>знает теоретические основы внедрения стандартов обслуживания в деятельность гостиниц; методы контроля за выполнением стандартов обслуживания внедряет и управляет внедрением стандартов обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; применяет методы контроля за выполнением стандартов обслуживания демонстрирует навыки внедрения и управления внедрением стандартов обслуживания для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; демонстрирует навыки применения методов контроля за выполнением стандартов обслуживания</p>
---	---

#### **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)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>0,83 (30)</b>	
занятия лекционного типа	0,28 (10)	
практические занятия	0,56 (20)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2,17 (78)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

### 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
<b>1. Основы разработки и внедрения стандартов обслуживания в деятельность гостиниц</b>									
	1. Структура профессиональных стандартов, трудовые функции, квалификационные требования к работникам сферы гостеприимства и общественного питания	2							
	2. Структура профессиональных стандартов, трудовые функции, квалификационные требования к работникам сферы гостеприимства и общественного питания			1					
	3. Структура профессиональных стандартов, трудовые функции, квалификационные требования к работникам сферы гостеприимства и общественного питания							5	
	4. Уровни стандартов обслуживания: международные стандарты, Российские стандарты отечественных ассоциаций; государственные (национальные) стандарты; внутренние стандарты предприятия.			2					

5. Уровни стандартов обслуживания: международные стандарты, Российские стандарты отечественных ассоциаций; государственные (национальные) стандарты; внутренние стандарты предприятия.							5	
6. Теоретические основы разработки и внедрения стандартов обслуживания в деятельность гостиниц. Особенности, проблемы, принципы и условия внедрения			2					
7. Теоретические основы разработки и внедрения стандартов обслуживания в деятельность гостиниц. Особенности, проблемы, принципы и условия внедрения							6	
8. Методы контроля за выполнением стандартов обслуживания			2					
9. Методы контроля за выполнением стандартов обслуживания							5	
<b>2. Разработка стандартов обслуживания для гостиниц и других средств размещения</b>								
1. Разработка стандартов обслуживания для гостиниц и других средств размещения	4							
2. Разработка стандартов для службы приема и размещения			2					
3. Разработка стандартов для службы приема и размещения							6	
4. Разработка стандартов номерного фонда гостиниц и других средств размещения			2					
5. Разработка стандартов номерного фонда гостиниц и других средств размещения							6	

6. Разработка стандартов для службы питания гостиниц и других средств размещения			2					
7. Разработка стандартов для службы питания гостиниц и других средств размещения							6	
8. Разработка стандартов для службы бронирования гостиниц и других			1					
9. Разработка стандартов для службы бронирования гостиниц и других							6	
10. Разработка стандартов для службы безопасности гостиниц и других средств размещения			1					
11. Разработка стандартов для службы безопасности гостиниц и других средств размещения							6	
12. Разработка стандартов для службы отдела продаж гостиниц и других средств размещения			1					
13. Разработка стандартов для службы отдела продаж гостиниц и других средств размещения							6	
14. Разработка стандартов для инженерной службы гостиниц и других средств размещения			1					
15. Разработка стандартов для инженерной службы гостиниц и других средств размещения							5	
16. Разработка стандартов для административной службы гостиниц и других средств размещения			1					
17. Разработка стандартов для административной службы гостиниц и других средств размещения							6	
<b>3. Разработка стандартов для персонала гостиниц и других средств размещения</b>								
1. Разработка стандартов для персонала гостиниц и других средств размещения	4							



2. Разработка стандарта внешнего вида работников гостиниц и других средств размещения			1					
3. Разработка стандарта внешнего вида работников гостиниц и других средств размещения							5	
4. Разработка стандарта поведения работников гостиниц и других средств размещения			1					
5. Разработка стандарта поведения работников гостиниц и других средств размещения							5	
Всего	10		20				78	

## **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. Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level Лиц. сертификат 45676576, от 08.07.2009, бессрочный;
2. Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level – Лиц. сертификат 43164214, от 10.12.2007, бессрочный;

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

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

4. Электронно-библиотечная система «Рукопт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>
5. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>

## **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 учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (экран, проектор, доска учебная, ноутбук).

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» 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.