

**Министерство высшего образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский федеральный университет»
Институт торговли и сферы услуг**

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

*Методические указания для выполнения контрольной работы
для студентов направления подготовки 43.03.03
«Гостиничное дело»
заочной формы обучения*

Красноярск 2023

Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства: методические указания для выполнения контрольной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / И.В. Изосимова; СФУ ИТиСУ. – Красноярск, 2023. – 10 с.

© ФГАОУ ВПО «Сибирский
Федеральный университет»
Институт торговли и сферы услуг
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения.....	4
2 Порядок выполнения, содержания и распределения контрольных работ.....	5
3 Варианты контрольных работ.....	7
Библиографический список.....	10

1 Общие положения

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

С целью формирования у обучающихся комплекса теоретических знаний, практических умений и навыков при изучении дисциплины ставятся 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.

Ввиду того, что объем аудиторных часов занятий для студентов заочной формы обучения ограничен, основной формой изучения программного материала курса является самостоятельная работа, в процессе которой студенты должны руководствоваться программой курса, изучить и творчески осмыслить рекомендуемую литературу и материалы, публикуемые в периодической печати.

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения в процессе изучения дисциплины выполняют контрольную работу.

2 Порядок выполнения, содержание и распределение контрольных работ

Контрольная работа является одной из форм учебной подготовки будущего специалиста сферы гостеприимства и имеет цель практически закрепить и углубить знания студентов по дисциплине “Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях”.

Контрольная работа состоит из теоретического раздела, включающего два вопроса.

В теоретическом разделе излагается содержание программных вопросов по дисциплине. Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы, а также информации по вопросам разработки и внедрения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства, публикуемой в периодических изданиях. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос, в случае заимствования цитат из литературных источников необходимо делать ссылку на источник. Обязательным условием является изучение нормативных, инструктивных и методических материалов.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно и правильно оформлена.

Текст работы излагается рукописным способом в тетради или на отдельных сброшюрованных листах. На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте (институт, кафедра, Ф.И.О., курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта и его содержание). В конце работы приводится перечень используемой литературы, оформленный в соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения работы.

Контрольная работа состоит из вариантов. Студент выбирает свой вариант в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки.

Таблица 1 – Выбор вариантов контрольных работ

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
0	20	18	1	10	7	13	15	19	2	4
9	6	8	9	11	3	5	7	12	14	16
8	17	4	18	3	20	1	16	2	5	19
7	7	11	6	14	9	8	13	10	12	15
6	1	19	20	18	4	2	16	3	17	5
5	10	11	13	8	14	15	14	6	7	12
4	4	19	16	3	18	5	1	17	20	2
3	8	10	14	15	9	7	13	6	12	11

Окончание таблицы 1

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	20	3	5	19	16	4	18	17	1	2
1	12	9	10	6	13	15	7	11	14	8

3 Варианты контрольных работ

Вариант 1

1. Основные требования системы классификации гостиниц в Российской Федерации.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Правила телефонных коммуникаций».

Вариант 2

1. Этапы проведения работ по классификации средств размещения.
2. Разработайте корпоративный стандарт внешнего вида сотрудника гостиницы.

Вариант 3

1. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Поведение в конфликтной ситуации».

Вариант 4

1. Этапы разработки профессиональных стандартов для персонала гостиниц на основе квалификационных требований к основным должностям работников гостиничного предприятия.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Работа с жалобами гостей».

Вариант 5

1. Разработка профессиональных стандартов на основе компетентностного подхода по видам деятельности.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Поведение в чрезвычайных ситуациях».

Вариант 6

1. Законодательные и нормативные документы, формирующие качество и безопасность гостиничных услуг.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы администратора».

Вариант 7

1. Примерный перечень стандартов гостиничного предприятия.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Правила телефонных коммуникаций».

Вариант 8

1. Методы оценки качества обслуживания.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы горничных номерного фонда».

Вариант 9

1. Структура профессиональных стандартов
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы сотрудника службы бронирования».

Вариант 10

1. Уровни профессиональных стандартов.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология приема и обслуживания иностранных граждан».

Вариант 11

1. Особенности, проблемы, принципы и условия внедрения профессиональных стандартов.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология приема и обслуживания групп туристов».

Вариант 12

1. Международные стандарты обслуживания.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология приема и обслуживания vip-гостей».

Вариант 13

1. Российские стандарты отечественных ассоциаций гостеприимства.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология приема и обслуживания людей с ограниченными возможностями».

Вариант 14

1. Внутренние стандарты гостиниц и других средств размещения.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы сотрудника службы бронирования».

Вариант 15

1. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Поведение в конфликтной ситуации».

Вариант 16

1. Этапы разработки профессиональных стандартов для персонала гостиниц на основе квалификационных требований к основным должностям работников гостиничного предприятия.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Работа с жалобами гостей».

Вариант 17

1. Разработка профессиональных стандартов на основе компетентностного подхода по видам деятельности.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Поведение в чрезвычайных ситуациях».

Вариант 18

1. Законодательные и нормативные документы, формирующие качество и безопасность гостиничных услуг.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы администратора».

Вариант 19

1. Примерный перечень стандартов гостиничного предприятия.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Правила телефонных коммуникаций».

Вариант 20

1. Методы оценки качества обслуживания.
2. Разработайте корпоративный стандарт для гостиницы «Технология работы горничных номерного фонда».

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник для студентов вузов / Г.Д. Крылова /- 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. Основы стандартизации, сертификации и метрологии: учебно-методическое пособие / Т.Г. Карчаева, А.В. Низовских / - 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 / И.В. Трифанов, Л.И. Оборина, Н.Д. Гайденок // - Красноярск: СибГАУ
- 7 Оробейко, Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер / - Москва: Издательский дом "Альфа-М"
- 8 Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие /А.В. Сорокина// - Москва: Издательский дом "Альфа-М"
- 9 Мрыхина, Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник /Е.Б. Мрыхина /- Москва: Издательский Дом "ФОРУМ"

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>