

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев Михаил Сергеевич

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 24.03.2024 10:46

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Управления

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» марта 2024 г. протокол № 9



Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация гостиничных услуг

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная

Балашиха, 2024

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины доцентом кафедры управления, к.э.н. Толпаров Э.Б.

Рецензент: профессор кафедры управления, д.э.н. Гайдаенко А.А.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций
1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
Профессиональная компетенция	
<i>ПК-1 Владеет теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме</i>	Знать (З): теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско-рекреационного проектирования.
	Уметь (У): применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации.
	Владеть (В): навыками и опытом: использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности.

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг.

Цели изучения дисциплины: формирования компетентностной базы знаний и навыков необходимых для организации обслуживания с применением современных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	7 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	6
часов	216
Аудиторная (контактная) работа, часов	115,3
в т.ч. занятия лекционного типа	46
занятия семинарского типа	69
промежуточная аттестация	0,3

Курсовая работа	+
Самостоятельная работа обучающихся, часов	91,7
Контроль	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятель ной работы	
Раздел 1. Методология процесса организации обслуживания в индустрии гостиничных услуг	91	46	45	ПК-1
Раздел 2. Техничко-технологическое и организационное обеспечение процесса обслуживания в индустрии гостиничных услуг	116	69,3	46,7	
Итого за семестр	207	115,3	91,7	
Курсовая работа	+	+	+	
Промежуточная аттестация	9	0,3	-	
ИТОГО по дисциплине	216	115,3	91,7	

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Методология процесса организации обслуживания в индустрии гостиничных услуг

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1 Основы теории обслуживания в индустрии гостеприимства и общественного питания. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы различных видов деятельности. Понятие «обслуживание» как элемент сервисной деятельности. Методологический функционал деятельности предприятий по обслуживанию клиента. Участники процесса обслуживания. Типы клиентов и их потребности. Характеристики и классификация типов и видов услуг. Специфика услуг как товара. Ценность услуги. Главные факторы развития сферы услуг.

Тема 2. Клиентоориентированность, как основа для организации процесса обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Проблематика клиентоориентированности услуг. Показатели и критерии качества услуг. Управление качеством услуг. Объекты стандартизации в сфере обслуживания. Жизненный цикл услуги. Существующие системы, формы и методы обслуживания. Профессиональные характеристики работника сферы гостеприимства и общественного питания. Понятие контактной зоны и пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта. Внутреннее обслуживание организации. Принципы разработки новых услуг и инновации в обслуживании. Клиентоориентированность, как основа для организации процесса обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.

Тема 3. Методологические основы технологии организации обслуживания на

предприятиях общественного питания. Концепция сбалансированного питания. Рацион и системы питания. Особенности организации туристской концепции питания. Деление мира по гастрономическому принципу. Особенности организации процесса обслуживания иностранных туристов. Правила оказания услуг общественного питания. Современное состояние и особенности рынка информационнокоммуникационных технологий.

Тема 4. Организация процесса и технология предоставления услуг на предприятиях общественного питания. Виды питания и формы обслуживания. Подготовка торгового зала и сервировка столов. Личная подготовка обслуживающего персонала и ожидания от поведения гостей за столом. Организация основных этапов процесса обслуживания. Встреча посетителей и прием заказа. Получение блюд и напитков. Расчет с посетителями. Составление меню и карты вин. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.

Тема 5. Классификация и типизация предприятий ресторанного бизнеса. Техникотехнологическое обеспечение процесса обслуживания в индустрии питания. Классификация предприятий питания. Анализ рисков и критические контрольные точки (ХАССП). Технология организации предприятий общественного питания. Техническое обеспечение технологического процесса обслуживания в индустрии питания.

Тема 6. Формирование гостиничного продукта как основа уровня обслуживания гостей. Функционал гостиничного предприятия, как элементы гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Уровни формирования гостиничного продукта. Гостиничный продукт, как совокупность регуляторных нормативно-правовых определённостей различных видов деятельности. Формирование конкурентных преимуществ гостиничного продукта. Дифференциация гостиничного продукта.

Раздел 2. Техникотехнологическое и организационное обеспечение процесса обслуживания в индустрии гостиничных услуг

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 7. Позиционирование гостиничного продукта, как комплекса используемых технологий обслуживания на рынке гостиничных услуг. Специфика позиционирования гостиничного хозяйства, как рыночной категории. Значение гостиниц и их место на рынке услуг. Понятие рынка гостиничных услуг, как комплекса предлагаемых технологий обслуживания. Взаимодействие спроса и предложения в гостиничном бизнесе. Основы процесса организации продажи гостиничных услуг. Основные модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве

Тема 8. Организация обслуживания гостей и использование технологий обслуживания в зависимости от типа гостиничного предприятия и системы классификации. Характеристика основных типов предприятий гостиничного хозяйства. Национальная система классификации. Порядок классификации средств размещения в РФ. Связь функционального назначения гостиниц с организацией обслуживания. Роль применения системы классификации в организации обслуживания.

Тема 9. Организация гостиничного хозяйства как определяющий фактор качества процесса удовлетворения потребностей гостей. Модели организации гостиничного хозяйства: европейская, азиатская, американская и восточноевропейская. Качество гостиничных услуг, как основной фактор определяющий уровень организации процесса обслуживания. Уровень организации гостиничного хозяйства с точки зрения потребителя. Контроль уровня организации гостиничных услуг. Структура пакета услуг, как определяющий фактор качества обслуживания.

Тема 10. Организационная структура предприятий индустрии гостеприимства. Управление персоналом в процессе обслуживания гостей. Типы организационных структур предприятий гостиничного хозяйства. Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейно-функциональная структура управления.

Дивизионные структуры управления. Матричная структура управления. Пирамидальная структура управления гостиничным хозяйством. Формы управления гостиничным хозяйством. Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда. Экономические, организационно - административные и социально-психологические методы управления гостиничным хозяйством. Структура пакета услуг, как определяющий фактор стиля управления гостиничным хозяйством. Стиль управления. Управленческая решетка. Управление персоналом гостиничного предприятия.

Тема 11. Процесс организации обслуживания гостей. Служба управления номерным фондом и служба персонала в униформе. Критерии организации функционирования служб гостиничного предприятия. Основные принципы организации службы управления номерным фондом. Служба приема и размещения. Организация рабочего места службы приема и размещения. Порядок работы отдела бронирования. Карта учета движения номерного фонда. Порядок регистрации и размещения гостей. Карта гостя. Основные принципы организации службы персонала в униформе. Служба швейцаров. Служба консьержей. Транспортная служба. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством.

Тема 12. Влияние на процесс обслуживания гостей оформления жилых и общественных помещений гостиниц. Технологии поддержания комфортных параметров жизнедеятельности в процессе обслуживания. Экстерьер здания гостиницы. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц. Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц. Декоративное оформление помещений в гостинице. Технологии поддержания их комфортных параметров жизнедеятельности.

Тема 13. Материально-техническое обеспечение процесса обслуживания гостей. Технологии эксплуатации инженерно-технического оборудования гостиничного хозяйства. Роль лифтового хозяйства в процессе обслуживания. Организация содержания номерного фонда. Бельевое хозяйство. Обеспечение технических мер и оборудования по предотвращению пожара. Обеспечение пожарной безопасности людей. Технические средства пожаротушения. Энергоэффективный отель. Зелёные инициативы в гостиничном бизнесе. Мини-электростанции. Гостиничный энергоменеджмент. Оптимизация энергозатрат в гостиницах.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 251 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18075-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534232>

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов /

Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181>

Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532803>

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>

6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» — URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». — URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования — программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет — портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice — свободный пакет офисных приложений (свободно

распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.

4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)

5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, экран настенный, персональный компьютер в сборке с выходом в интернет	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине**

Технологии и организация гостиничных услуг

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная

Балашиха 2023 г.

1.Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенций Планируемые результаты обучения
<i>ПК-1Владеет теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме</i>	Пороговый (удовлетворительно)	знать: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско-рекреационного проектирования уметь: применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации владеть: навыками и опытом: использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско-рекреационного проектирования Умеет уверенно: применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации Владеет уверенно: навыками и опытом: использования методов и технологий

		проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности
	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшееся систематические знания: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско-рекреационного проектирования Имеет сформировавшееся систематическое умение: применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками и опытом: использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности

Для формы итогового контроля - экзамен:

оценка «отлично» выставляется, если студент полностью усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки;

оценка «хорошо» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки, но допускает несущественные ошибки;

оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки, но допускает отдельные существенные ошибки;

оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы

формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

- 1.Современные требования к гостиницам различных категорий
- 2.Классификация гостиниц в России
- 3.Классификация гостиниц за рубежом
- 4.История развития гостиничного хозяйства
- 5.Организация питания в гостинице
- 6.Организация питания в номерах гостиницы
- 7.Особенности обслуживания в ресторанах различных классов
- 8.Классификация услуг в гостинице и их характеристика.
- 9.Структура управления предприятиями питания в гостинице.
10. Обслуживание по типу шведского стола.
11. Обслуживание участников конференций и совещаний в гостинице.
12. Правила расчета с потребителями.
13. Характеристика дополнительных услуг в гостинице.
14. Стандарты обслуживания в ресторанах класса «люкс».
15. Стандарты обслуживания гостей.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕЗЕНТАЦИОННЫХ РАБОТ

1. Характеристика современных технологий в гостинице.
2. Правила приема заказа при обслуживании.
3. Профессиональный этикет обслуживающего персонала.
4. Культура поведения персонала гостиниц.
5. Особенности обслуживания иностранных гостей
6. Теоретические основы гостиничной деятельности .
7. Особенности и виды гостиничного продукта.
8. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.
9. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.
10. Профессиональные стандарты обслуживания.
11. Квалификационные требования к персоналу.
12. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
13. Инновационные технологии в гостиницах.
14. Организация работы службы ресепшен.
15. Профессиональная этика персонала гостиниц.

Также тематика презентаций выбирается в соответствии с индивидуальными заданиями, темами самостоятельной работы, темами научных конференций.

Методические рекомендации к подготовке презентации:

- 1 этап – формулирование актуальности и цели презентации;
- 2 этап – систематизация и оптимизация материалов (формат кратких тезисов);
- 3 этап - выбор дизайна презентации, иллюстраций с учетом цели показа и содержания материала;
- 4 этап – конструирование презентации;
- 5 этап – апробация презентации на компьютере и большом экране (роль «новый зритель»).

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить краткое описание основных вопросов или представляемой проблемы;
- следующие слайды имеют информативный характер;
- итоговые слайды (1-2) должны четко отразить вывод по презентации.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читабельность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Сочетание цветов: контрастное, неагрессивное, цветовое решение имеет эстетически выверенное решение;
3. Тщательно структурированная информация.
4. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
5. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац (желательно слайд).
6. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
7. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
8. Графика должна органично дополнять текст.
9. Выступление с презентацией длится не более 10 минут, не следует читать текст на слайде, следует дополнять его необходимой развернутой информацией.

10. Формат презентации должен учитывать особенности техники (не следует использовать экзотические или сверхпрогрессивные форматы).

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

ВАРИАНТ 1

1. Выезд гостя включает расчет по операциям:

1. За проживание, дополнительные услуги
2. Телефонные разговоры, проживание
3. За проживание, доставка корреспонденции

2. Анкета гостя заполняется в экземплярах:

1. Один
2. Два
3. Три

3. Время для регистрации туристов предполагает:

1. 30 минут
2. 8 минут
3. 40 минут

4. Сроки хранения анкеты гостя:

- 1 месяц
- 2 год
- 3 полгода

5. Иностранному гостю должен зарегистрироваться в течение:

- 1 одного дня
- 2 трех дней
- 3 семи дней

6. Обслуживание у стойки ресепшен это:

- 1 встреча, регистрация
- 2 анкета, тариф
- 3 все ответы верны

7. Плата за бронь может составлять:

- 1 25-50%
- 2 50-100%
- 3 100%

8. Скидка бронирования для туристов зависит от:

- 1 количества туристов

2 срока проживания

3 все ответы верны

9. При регистрации гость должен представит один из документов:

1 паспорт или удостоверение личности

2 или военный билет

3 все ответы верны

10. Иностраннй гость при заселении предоставляет:

1 документ, удостоверяющий личность

2 миграционную карту

3 все ответы верны

ВАРИАНТ 2

1. Функциональные требования к гостиницам делового назначения

1. Преобладание одноместных номеров

2. Вблизи центров

3. Все ответы верны

2. Гостиницы для временного проживания

1. Транзитные

2. Для отдыха

3. Все ответы верны

3. Гостиницы, располагающие в о зеленных массивах

1. Транзитные

2. Деловые

3. Курортные

4. Классификация гостиниц по баллам

1. Китай

2. Индия

3. Греция

5. Гостиницы, имеющие короны и ключи

1. Сингапур

2. Англия

3. Греция

6. Полный пансион в гостинице это

1. Завтрак

2. Шведский стол

3. Завтрак, обед, ужин

7. Гостиница, имеющая стоянку, и заправку для машин называется

1. Кемпинг
2. Флотель
3. Мотель

8. Страна, имеющая 7-ми звездочный отель

1. Египет
2. Англия
3. ОАР

9. Процент доплаты за питание в номерах

1. 50
2. 10%
3. 15%

10. На цену номера гостиницы влияет

1. класс гостиницы
2. дополнительные услуги
3. природные места

ВАРИАНТ 3

1. В зависимости от степени комфортности, классификация гостиниц в данной стране, производится по системе букв:

- 1) Великобритания;
- 2) Греция;
- 3) Китай;
- 4) Англия.

2. За хранение и выдачу ключей от номеров отвечает:

- 1) работник паспортного стола;
- 2) администратор;
- 3) портье;
- 4) оператор механизированного расчета (кассир).

3. Контролирует своевременную оплату всех видов услуг, принимает оплату за проживание:

- 1) администратор;
- 2) портье;
- 3) работник паспортного стола;
- 4) оператор механизированного расчета (кассир).

4. Подтверждение о будущем бронировании мест в гостинице одновременно двух

клиентов на одну и ту же дату:

- 1) бронирование;
- 2) двойное бронирование;
- 3) компьютерный способ бронирования;
- 4) гарантированное бронирование.

5. Подсобная группа помещений:

- 1) киноконцертные залы;
- 2) музыкальные салоны;
- 3) административные кабинеты;
- 4) мастерские с различным инвентарно-техническим оборудованием.

6. Название номера, обычно состоящего из трех комнат: спальни, гостиной и кабинета. Такой номер дополнительно включает в себя мини-кухню и два санузла, один из которых предназначен для гостей:

- 1) многокомнатный номер (апартаменты);
- 2) номер-люкс;
- 3) дубль-номер;
- 4) стандартный номер.

7. Название номера, состоящего из двух комнат: спальни и гостиной. Номер оснащен высококачественной гарнитурной мебелью и оборудован в соответствии с требованиями международных стандартов:

- 1) дубль-номер;
- 2) стандартный номер;
- 3) многокомнатный номер (апартаменты);
- 4) номер люкс.

8. Помещения общественного назначения и общего пользования (киноконцертные залы, музыкальные салоны, залы конференций, переговоров):

- 1) подсобные;
- 2) обслуживающие;
- 3) административные;
- 4) жилые.

9. Вестибюль со всеми входящими в него помещениями, административные кабинеты:

- 1) обслуживающие помещения;
- 2) жилые помещения;
- 3) административные помещения;

4) подсобные помещения.

10. Хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, инвентарные и ремонтные мастерские, кладовые, склады, мастерские) с различным инвентарно-техническим оборудованием:

- 1) жилые;
- 2) административные;
- 3) обслуживающие;
- 4) подсобные.

ПРИМЕРНЫЕ ВАРИАНТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Рассчитать процент загрузки гостиницы. Гостиница имеет 50 номеров, из них 30 номеров одноместных, и 20 номеров 2-х местных. Занятость номеров составляет 50% и 30% соответственно.

2. Рассчитать доход гостиницы за месяц.

Гостиница имеет 100 номеров. Стоимость одноместного номера составляет 5 тысяч рублей, 2-х местный – 3 тысячи рублей, 3-х местный 1,5.тысячи рублей.

Занятость номеров составляет соответственно 70%, 30% и 100%.

Количество номеров одноместных 50. Двухместных -30 и трехместных 20.

3. Рассчитайте процент занятости койко-мест по ситуации.

4. Гость заказал по брони номер, но на момент заселения номер оказался занятым. Действия персонала гостиницы в данной ситуации.

5. Перечислите основные процедуры этапа обслуживания «Въезд гостя» и охарактеризуйте их. На практическом примере дайте оценку качества обслуживания

6. Гость попросил ужин в номер, но к определенному времени ужин не был доставлен в номер, так как лифт не работал. Объясните данную ситуацию, как должен поступить персонал гостиницы.

7. Составьте правила телефонного разговора при обслуживании гостей.

Приведите практический пример положительного и неудовлетворительного обслуживания.

8. Необходимо разместить статусных гостей. Какое задание необходимо дать персоналу гостиницы. Составьте перечень заданий для персонала.

9. Минимальные требования критерии, которым должно отвечать гостиничное предприятие, чтобы претендовать на присвоение категории.

10. Составьте анкету для гостя, чтобы провести анализ деятельности гостиницы.

Указания по выполнению творческого проекта

Подготовка итоговой работы является итогом изучения данной дисциплины. Данная работа предусматривает анализ гостиничного обслуживания в города. Анализ качества услуг предполагает предприятия питания и гостиницы города. Презентация проекта должна быть выполнен в Microsoft Power Point и содержать следующую информацию:

- 1. Наименование гостиницы.*
- 2. Характеристика основных и дополнительных услуг.*
- 3. Технология обслуживания гостей: регистрация, питание.*
- 4. Технология обслуживания представить схематично.*
- 5. Инновации в гостинице.*
- 6. В заключении сделать выводы.*

Защита проекта– 5-7 мин, дополнительно 2-3 минуты – ответы на вопросы. Проект выполняется индивидуально.

ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

Тема 1. Специфика услуги как товара в организации процесса обслуживания, ее ценность.

Тема 2. Клиентоориентированность услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 3. Взаимодействие службы питания со смежными службами гостиницы

Тема 4. Технология обслуживания гостей в гостинице с отечественным менеджментом

Тема 5. Технология обслуживания гостей в гостинице загородного типа

Тема 6. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств

Тема 7. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице

Тема 8. Организация работы службы room-service в гостинице

Тема 9. Организация обслуживания с учетом системы качества ХААСП на предприятиях общественного питания гостиничного комплекса

Тема10. Обеспечение безопасности проживающих и персонала гостиницы

Тема 11. Профессиональные стандарты как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги.

Тема 12. Организация обучения сотрудников в гостинице с западным менеджментом

Тема 13. Формы и методы обучения сотрудников в гостинице с отечественным менеджментом

Тема14. Использование информационно-коммуникационных технологий в

профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании гостей

Тема 15. Технологии работы с жалобами гостей в гостинице

Тема 16. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги

Тема 17. Методология процесса организации обслуживания гостей в гостинице с западным менеджментом

Тема 18. Организация процесса обслуживания гостей банкетной службой гостиницы

Тема 19. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице с отечественным менеджментом.

Тема 20. Технология организации досуга и развлечений в гостинице.

Тема 21. Технология обслуживания постоянных гостей. Программы лояльности в гостинице.

Тема 22. Оценка соответствия гостиницы требованиям государственной системы классификации на примере гостиницы «.....».

Тема 23. Формы организации обслуживания туристских групп в гостинице.

Тема 24. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице с западным менеджментом.

Тема 25. Особенности ресторанного и гостиничного сервиса в России и за рубежом.

Тема 26. Ресторанный сервис. Структура и классификация услуг ресторана в отеле.

Тема 27. Методы, формы, особенности организации обслуживания и предоставления услуг в ресторанах гостиничных комплексов.

Тема 28. Требования к составлению и оформлению меню, преysкурантов, карт вин.

Тема 29. Особенности организации обслуживания и питания иностранных туристов.

Тема 30. Культура поведения персонала в ресторане. Этика делового общения в сфере ресторанного сервиса.

Тема 31. Технология обслуживания гостей в гостинице загородного типа.

Тема 32. Внедрение профессиональных стандартов в деятельность гостиничного предприятия на примере инженерной службы.

Студент имеет право предложить свою тему для курсовой работы, предварительно согласовав ее с преподавателем.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Теоретические основы гостиничной деятельности.
2. Особенности и виды гостиничного продукта.
3. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.

4. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.
5. Профессиональные стандарты обслуживания.
6. Квалификационные требования к персоналу.
7. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
8. Инновационные технологии в гостиницах.
9. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
10. Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства.
11. Виды гостиничных услуг.
12. Основные элементы гостиничного продукта.
13. 13. Общие стандарты обслуживания.
14. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.
15. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов.
16. Современное состояние гостиничной индустрии в России.
17. История развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом
18. Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
19. Новые технологии в гостиничной индустрии.
20. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания.
21. Классификация гостиниц в зарубежных странах и России.
22. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
23. Понятие о гостиничных цепях.
24. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
25. Должностные инструкции персонала гостиницы.