

**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Советом филиала**  
**ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г.**  
**Махачкале**  
**Протокол № 4 от «28» октября 2021**  
**г.**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Б1.В.ДВ.4.1. «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства»**

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –**  
**программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»**

**профиль: Гостиничный бизнес**

**Квалификация: бакалавр**

**Год начала подготовки: 2022**

### **Разработчик:**

Должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>к.б.н. Ханбабаева З.М.</i>

### **Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

Должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>



## 1. Аннотация дисциплины

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к элективным дисциплинам части программы, формируемая участниками образовательных отношений части

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «История (история России, всеобщая история)», «Философия», «Иностранный язык», «Физическая культура и спорт», «Инновации в профессиональной деятельности», «Менеджмент», «Информационное обеспечение профессиональной деятельности», «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела», «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания», «Второй иностранный язык в профессиональной деятельности», «Виды и тенденции развития туризма», «Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом», «Технологии обслуживания в туризме», «Бизнес-планирование на предприятиях туризма и гостеприимства», «Введение в технологию обслуживания».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

**ПК-2. Способен организовывать и контролировать работу по обеспечению безопасности гостиничного предприятия.**

ПК-2.2. Организует и контролирует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-эпидемиологическим требованиям.

**ПК-5. Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства.**

ПК-5.1. Организует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям;

ПК-5.2. Обеспечивает качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонал-технологий;

ПК-5.3. Организует контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам.

В части освещения круга вопросов, связанных с организацией и технологий обслуживания потребителей гостиничных услуг, дисциплина раскрывает следующие тематические блоки:

1. Организацией и технологией оказания гостинично-ресторанных услуг:

- современное состояние гостиничной индустрии;
- конкурентоспособность гостиничных услуг;
- франчайзинг в гостеприимстве;
- нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг;
- организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности;
- корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса;
- основные экологические принципы работы современного отеля, экологические стандарты;
- современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль- френдли», «Чайна –френдли»;

2. Основами производственно-технологической деятельности ГК:

- технологии проектирования организационной структуры гостиницы, функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ;
- технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Rooms division);
- технологии службы приема и размещения (Front office);



- использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами;
- формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- технологии службы гостиничного хозяйства (*Housekeeping*);
- использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами;
- формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы гостиничного хозяйства (*Housekeeping*);
- определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом. Разработка листов оценки и КРІ службы;
- технологии управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;
- технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг

### 3. Технологии продвижения и реализации гостинично-ресторанных услуг и продуктов

- ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги;
- взаимодействие гостиниц с туристскими партнерами и корпоративными клиентами;
- технологии продвижение гостинично-ресторанных услуг с помощью ОТА, digital маркетинга, мобильных приложений, сенсорного маркетинга, программ лояльности и др.
- гостиничная анимация, инновационные технологии в организации анимационной деятельности;
- формирование имиджа ГК, организация PR – мероприятий;
- технология и организация event-услуг, инновационные технологии в организации ивент – мероприятий, и банкетное обслуживание.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 22 зачётные единицы, 792 часа. Преподавание дисциплины ведется на 3-м и 4-м курсах в 5-м, 6-м и 7-м, 8-м семестрах продолжительностью 18 недель для очной формы обучения и на 3, 4 и 5 курсах в 6,7,8,9 семестрах для заочной формы обучения и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов:

контактная работа с преподавателем:

- лекции: лекции-обсуждения, проблемные лекции,
- практические занятия: обсуждение проблемных ситуаций, обсуждение кейсов, мастер-класс; работа в малых группах, работа в малых группах над проектными предложениями, решение кейсов
- групповые и индивидуальные консультации,
- самостоятельная работа обучающихся.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме аттестации: отчетов, защиты групповых проектов, тестирования и промежуточная аттестация в форме зачета (5-ый , 7-ой семестры); экзаменов (6-ой, 8-ой семестры) – очная форма; зачета (6,8 семестра) экзаменов (7-ой, 9-ой семестры) – заочная форма

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;
- Разработка гостиничного продукта;
- Формирование гостиничного продукта.



## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ П/П	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1	ПК – 2	<b>Способен организовывать и контролировать работу по обеспечению безопасности гостиничного предприятия.</b> ПК-2.2. Организует и контролирует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-эпидемиологическим требованиям.
2	ПК-5	<b>Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства.</b> ПК-5.1. Организует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям; ПК-5.2. Обеспечивает качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонально-технологий; ПК-5.3. Организует контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам.

## 3. «Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП».

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к элективным дисциплинам части программы, формируемая участниками образовательных отношений части

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «История (история России, всеобщая история)», «Философия», «Иностранный язык», «Физическая культура и спорт», «Инновации в профессиональной деятельности», «Менеджмент», «Информационное обеспечение профессиональной деятельности», «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела», «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания», «Второй иностранный язык в профессиональной деятельности», «Виды и тенденции развития туризма», «Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом», «Технологии обслуживания в туризме», «Бизнес-планирование на предприятиях туризма и гостеприимства», «Введение в технологию обслуживания».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;



- Разработка гостиничного продукта;
- Формирование гостиничного продукта.

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 22 зачетных единиц/ 792 акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

**Для очной формы обучения:**

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		5	6	7	8
<b>Контактная работа обучающихся, в том числе:</b>	352	92	74	112	74
Занятия лекционного типа	156	34	34	54	34
Занятия семинарского типа, в том числе:	180	54	36	54	36
Практические занятия	108	36	18	36	18
Практическая подготовка	72	18	18	18	18
Семинары					
Лабораторные работы					
Консультации	8	2	2	2	2
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	8	зачет 2	экзамен 2	зачет 2	экзамен 2
<b>Самостоятельная работа</b>	440	124	106	176	34
Общая трудоемкость час	792	216	180	288	108
з.е.	22	6	5	8	3

**Для заочной формы обучения:**

Виды учебной деятельности	Всего	Курсы			
		6	7	8	9
<b>Контактная работа обучающихся</b>	92	16	24	28	24
в том числе:					
Занятия лекционного типа	38	6	10	12	10
Занятия семинарского типа, в том числе:	38	6	10	12	10
Практические занятия	22	6	6	6	4
Практическая подготовка	16	-	4	6	6
Семинары					
Лабораторные работы					
Консультации	8	2	2	2	2
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	8	зачет 2	зачет 2	экзамен 2	экзамен 2
<b>Самостоятельная работа</b>	700	92	264	296	48



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 6 из 98

Общая трудоемкость час з.е.	792	108	288	324	72
	22	3	8	9	2



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий, предусматривающее наличие практической подготовки**  
**Очное отделение**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы,	Форма проведения				
<b>Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг</b>	1.1. Современное состояние гостиничной индустрии	4	лекции обсуждения		обсуждение проблемных ситуаций							10	Анализ сайтов: Ростуризма, Министерства культуры; департаментов по туризму регионов;
	1.2. Конкурентоспособность гостиничных услуг	4	проблемная лекция	4	обсуждение проблемных ситуаций							10	
	1.3. Франчайзинг в гостеприимстве	4	проблемная лекция	4	обсуждение кейсов							10	
	Контрольная точка 1			4	Отчет							10	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы,	Форма проведения				
1.4.Нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг	6	проблемная лекция	6	обсуждение кейсов							10	hotelier.p го; и другие	
Контрольная точка 2			4	отчет							10	источник и	
1.5.Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	4	проблемная лекция	6	обсуждение проблемных ситуаций							10	Подгото вка отчетов и	
1.6. Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса	4	академическая лекция	6	работа в малых группах обсуждение кейсов, мастер-класс							10	проектн ых предлож ений на основе	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения	Форма проведения				
контрольная точка 3				4	отчет							10	нормативно документов и учебных пособий и др.источников из списка литературы
1.7. Основные экологические принципы работы современного отеля. Экологические стандарты	4	проблемная лекция	4	работа в малых группах над проектными предложениями								10	
1.8. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна - френдли» и другие стандарты добровольной сертификации	4	проблемная лекция	6	работа в малых группах								14	
Контрольная точка 4				6	защита группового проекта							10	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения						
Итого		34		54							124		
	Консультация			2 часа									
	Промежуточная аттестация – зачет			2 часа									
<b>Раздел 2 Основы производствен но- технологическ ой деятельности ГК</b>	2.1. Технологии проектирования организационной структуры гостиницы.	4	академическая лекция	2	работа в малых группах						10	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе	
	2.2. Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ	2	лекция – обсуждение	2	обсуждение проблемных ситуаций						10		
	Контрольная точка 1			2	Отчет						10		



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы,	Форма проведения				
	2.3. Технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Rooms division).	4	академическая лекция	2	Работа в малых группах							10	нормативно документов и учебных пособий и др. источников из списка литературы
	2.4. Технологии службы приема и размещения (Front office)	4	академическая лекция	2	работа в малых группах							8	
	Контрольная точка 2			2	тестирование							8	
	2.5. Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами	4	лекция – обсуждение	2	работа в малых группах							8	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы,	Форма проведения				
2.6.Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов гостиничного комплекса	4	лекция – обсуждение	4	работа в малых группах							7		
Контрольная точка 3			2	отчет							7		
2.7. Технологии службы гостиничного хозяйства ( <i>Housekeeping</i> )	4	лекция – обсуждение	4	работа в малых группах							7		
2.8.Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами	4	лекция – обсуждение	4	работа в малых группах							7	Подготовка отчетов и проекты	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы,	Форма проведения				
	2.9. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)	4	лекция – обсуждение	4	Мастер-класс работа в малых группах							7	х предложений на основе нормативных документов и учебных пособий и источников из списка литературы
	Контрольная точка 4			4	защита проектных предложений							7	
	Итого	34		36								106	
	Промежуточная аттестация – экзамен Консультация			2 2									
Раздел 3 Организация контроля и	3.1. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом	6	проблемная лекции	2	мастер класс работа в малых группах							10	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы,	Форма проведения				
оценки выполнения технологически х процессов гостиничного предприятия	3.2. Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	6	проблемная лекция	4	мастер класс работа в малых группах							10	
	Контрольная точка 1			4	отчет							10	
	3.3. Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	6	проблемные лекции	4	обсуждение проблемных ситуаций кейсы							10	
	3.4. Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)	8	академическая лекция	6	обсуждение проблемных ситуаций							10	
	Контрольная точка 2			4	отчет							18	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы,	Форма проведения				
3.5. Технологии управления конфликтами. Организация коммуникационного процесса с потребителем услуг	6	проблемная лекция	4	обсуждение проблемных ситуаций кейсы							18		
3.6. Разработка листов оценки и КРІ службы	6	проблемная лекция	6	обсуждение проблемных ситуаций кейсы							18		
Контрольная точка 3			4	отчет							18		
3.7. Методы проведения тренингов и обучения персонала	8	проблемная лекция	6	обсуждение проблемных ситуаций кейсы							18		



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения													
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации					СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
	3.8. Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг	8	проблемная лекция	4	обсуждение проблемных ситуаций кейсы									18	
	Контрольная точка 4			6	Защита проектных предложений									18	
	Итого	54		54										176	
	Промежуточная аттестация – зачет Консультация			2 2											
Раздел <b>4.«Технологии продвижения и</b>	4.1. Технологии и организация службы маркетинга и продаж. Исследование потребителей гостинично-	4	проблемная лекция	2	работа в малых группах									4	Подготовка отчетов и



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации				
<b>реализации гостинично-ресторанных услуг и продуктов»</b>	ресторанных услуг. SWOT-анализ.												проектных предложений на основе нормативных документов и учебных пособий и др. источников из списка литературы
	4.2. Основы формирования маркетинговой политики ГК	4	проблемная лекция	2	работа в малых группах кейсы							4	
	Контрольная точка 1			4	отчет							4	
	4.3. Ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги	4	лекция обсуждение	2	деловая игра, работа в малых группах							2	
	4.4. Взаимодействие гостиниц с туристскими партнерами и корпоративными клиентами	4	проблемная лекция	2	работа в малых группах							2	
	4.5. Технологии продвижение гостинично-ресторанных услуг с	6	лекция	2	решение кейсов							2	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения															
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО				
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения	Форма проведения	Форма проведения								
	помощью ОТА, digital маркетинга, мобильных приложений, сенсорного маркетинга, программ лояльности и др.																
	Контрольная точка 2			4	Отчет (кейсы)												2
	4.6. Формирование имиджа ГК. Организации PR - мероприятий	4	лекция-обсуждение	2	работа в малых группах												2
	Контрольная точка 3			4	Защита проекта 1 этап												2
	4.7.Технология и организация event-услуг	4	лекция-обсуждение	4	мастер-класс, работа в малых группах												2



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения	Форма проведения	Форма проведения				
	4.8.Инновационные технологии в организации ивент – мероприятий, и банкетное обслуживание	4	лекция-обсуждение	4	работа в малых группах							4	
	Контрольная точка 4 Защита проекта			4	Защита проекта							4	
	Итого	34		36								34	
	Промежуточная аттестация – экзамен	2											
	Консультация	2											



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

**Заочная форма**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. Часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации				
Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг	1.1.Современное состояние гостиничной индустрии	1	лекции обсуждения									12	Анализ сайтов: Ростуризма, Министерства культуры ; департаментов по
	1.2 Конкурентоспособность гостиничных услуг	1	лекции обсуждения									8	
	1.2.Франчайзинг в гостеприимстве	1	лекция									8	
	Контрольная точка 1			1	Отчет							6	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. Часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации				
1.4.Нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг	1	проблем ная лекция										8	туризму регионов ;
Контрольная точка 2			1	отчет								6	hotelier. pro; и другие источник и
1.5.Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	1	проблем ная лекция										8	Подгото вка отчетов и проектн ых
1.6. Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса	1	академи ческая лекция										8	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. Часов	Форма проведения занятия	Практические занятия,	Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы,	Форма проведения				
	контрольная точка 3			1	отчет							6	предлож ений на основе нормати вно докумен тов
	1.7. Основные экологические принципы работы современного отеля Экологические стандарты		академи ческая лекция		работа в малых группах над проектными предложениями							8	
	1.8. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль- френдли», «Чайна -френдли».		проблем ная лекция	1	работа в малых группах							8	
	<b>Контрольная точка 4</b>			2	Защита проекта							6	
	<b>Итого</b>	<b>6</b>			<b>6</b>							<b>92</b>	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. Часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения	Лабораторные работы, Форма проведения	Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации				
	Консультация			2 часа									
	Промежуточная аттестация – зачет			2 часа									

**5.1 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий, предусматривающее наличие практической подготовки**

Раздел 2 Основы производстве нно- технологичес кой деятельности ГК	2.1. Технологии проектирования организационной структуры гостиницы. Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ	4	Лекции	1	работа в малых группах							32	Подгото вка отчетов и проектн ых предлож ений на
	Контрольная точка 1			2	отчет							28	
	2.2. Технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Rooms	2	Лекция –	1	обсуждение проблемных							20	







	Итого	12		12								29	
	Промежуточная аттестация – зачет Консультация			2 2									
Раздел 4.«Технологии и продвижения и реализации гостинично- ресторанных услуг и продуктов»	4.1. Технологии и организация службы маркетинга и продаж. Исследование потребителей гостинично-ресторанных услуг. SWOT-анализ.	2	проблемная лекция	0,5	работа в малых группах							2	Подготовка отчетов и проектных предложений на основе нормативно-документов и учебных пособий и др. источников из списка литературы
	4.2. Основы формирования маркетинговой политики ГК	1	проблемная лекция	0,5	работа в малых группах кейсы							2	
	Контрольная точка 1			0,5	отчет							2	
	4.3. Ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги.	1	лекция обсуждение	0,5	Деловая игра, работа в малых группах							4	
	4.4. Взаимодействие гостиниц с туристскими партнерами и корпоративными клиентами	1	Лекция	1	работа в малых группах							4	
	4.5. Технологии продвижения гостинично-ресторанных услуг с помощью ОТА, digital маркетинга, мобильных приложений, сенсорного маркетинга, программ лояльности и др.	1	Лекция	1	решение кейсов							4	
	Контрольная точка 2			1	Отчет (кейсы)							4	
	4.6. Гостиничная анимация. Инновационные	1	лекция-	1	работа в малых							4	



	технологии в организации анимационной деятельности		обсужде ние		группах														
	Контрольная точка 3			1	Защита проекта 1 часть														4
	4.7. Формирование имиджа ГК. Организации PR - мероприятий	1	лекция-обсужде ние	1	мастер-класс, работа в малых группах														4
	4.8.Технология и организация event-услуг; Инновационные технологии в организации ивент – мероприятий, и банкетное обслуживание	2	лекция-обсужде ние	1	работа в малых группах														8
	Контрольная точка 4 Защита проекта			1	Защита проекта														6
	Итого	10		10															48
	Промежуточная аттестация – экзамен	2																	
	Консультация	2																	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

### Очное отделение

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг	Современное состояние гостиничной индустрии	10	Анализ сайтов: Ростуризма, Министерства культуры; департаментов по туризму регионов; сетевых гостиничных операторов <a href="http://www.hotelier.pro">www.hotelier.pro</a>
	Конкурентоспособность гостиничных услуг	10	
	Франчайзинг в гостеприимстве	10	
	Контрольная точка 1	10	
	Нормативные основы обеспечения качества туристских и гостинично-ресторанных услуг	10	1.ГОСТы, Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Приказ Министерства культуры №1215 о Порядке классификации объектов туристской индустрии, «Закон о защите прав потребителей» <a href="http://base.consultant.ru/cons/cgi/online">http://base.consultant.ru/cons/cgi/online</a> .
	Контрольная точка 2	10	
	Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	10	1.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a>
	Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса	10	
	Контрольная точка 3	10	
	Основные экологические принципы работы современного отеля Экологические стандарты	10	1. Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки» 2. «Халяль-френдли», «Чайна-френдли».
Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна-френдли» и другие стандарты добровольной сертификации	14		
контрольная точка 4	10		
Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности и ГК	Технологии проектирования организационной структуры гостиницы.	10	1. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a> 2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a> 3. Можеева, Н.Г. М74 Гостиничный сервис: учебник / Н.Г.
	Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ	10	
	Контрольная точка 1	10	
	Технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Rooms division).	10	
	Технологии службы приема и размещения (Front office)	8	

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
	Контрольная точка 2	8	<p>Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a>].</p> <p>4. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: Учебное пособие. СПб: Троицкий мост, 2014-352с [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a>].</p>
	Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами	8	
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов гостиничного комплекса	7	
	контрольная точка 3	7	
	Технологии службы гостиничного хозяйства ( <i>Housekeeping</i> )	7	
	Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами	7	
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов службы гостиничного хозяйства ( <i>Housekeeping</i> )	7	
	Контрольная точка 4	7	
Раздел 3 Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом.	10	<p>1. Можеева, Н.Г. М74 Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можеева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a>].</p> <p>2. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a></p>
	Контроль выполнения сотрудниками Стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	10	
	Контрольная точка 1	10	
	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	10	
	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства ( <i>Housekeeping</i> )	10	
	Контрольная точка 2	18	
	Технологии управления конфликтами. Организация коммуникационного процесса с потребителем услуг	18	
	Разработка листов оценки и КРІ службы	18	

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
	Контрольная точка 3	18	
	Методы проведения тренингов и обучения персонала	18	
	Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг	18	
	Контрольная точка 4	18	
Раздел 4.«Технологии продвижения и реализации гостинично-ресторанных услуг и продуктов»	Технологии и организация службы маркетинга и продаж. Исследование потребителей гостинично-ресторанных услуг. SWOT-анализ	4	
	Основы формирования маркетинговой политики ГК	4	
	контрольная точка 1	4	
	Ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги.	2	
	Взаимодействие гостиниц с туристскими партнерами и корпоративными клиентами	2	
	Технологии продвижение гостинично-ресторанных услуг с помощью OTA, digital маркетинга, мобильных приложений, сенсорного маркетинга, программ лояльности и др	2	
	Контрольная точка 2	2	
	Формирование имиджа ГК. Организации PR – мероприятий	2	
	Контрольная точка 3	2	
	Технология и организация event-услуг	2	
Инновационные технологии в организации ивент – мероприятий, и банкетное обслуживание	4	1.Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869</a> 2. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512</a>	
Контрольная точка 4 Защита проекта	4		
			1. Быстров С.А.. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. - 432 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a> 2.Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869</a> 1. 1.Можаяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512</a>

#### Заочное отделение

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг	Современное состояние гостиничной индустрии	12	Анализ сайтов: Ростуризма, Министерства культуры; департаментов по туризму регионов; сетевых гостиничных операторов <a href="http://www.hotelier.pro">www.hotelier.pro</a>
	Конкурентоспособность гостиничных услуг	8	
	Франчайзинг в гостеприимстве	8	
	Контрольная точка 1	6	
	Нормативные основы обеспечения качества туристских и гостинично-ресторанных услуг	8	1.ГОСТы, Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Приказ Министерства культуры №1215 о Порядке классификации объектов туристской индустрии, «Закон о защите прав потребителей» <a href="http://base.consultant.ru/cons/cgi/online">http://base.consultant.ru/cons/cgi/online</a> .
	Контрольная точка 2	6	
	Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	8	1.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a>
	Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса	8	
	Контрольная точка 3	6	1.Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки» 2.«Халяль-френдли», «Чайна-френдли».
	Основные экологические принципы работы современного отеля Экологические стандарты	8	
Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна-френдли».	8		
<b>Контрольная точка 4</b>	6		
Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности и ГК	Технологии проектирования организационной структуры гостиницы. Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ	32	1.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a> 2.Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a> 3.Можяева, Н.Г. М74 Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znanium.com/">http://www.znanium.com/</a> ]. 4.Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: Учебное пособие. СПб: Троицкий мост, 2014-352с [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znanium.com/">http://www.znanium.com/</a> ].
	Контрольная точка 1	28	
	Технологии службы управления номерным фондом гостиницы (Rooms division)	20	
	Контрольная точка 2	28	
	Технологии службы приема и размещения (Front office)	36	
	Контрольная точка 3	40	
	Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами	40	

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
Раздел 3 Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия	<b>Контрольная точка 4</b>	40	.Можаева, Н.Г. М74 Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ].
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	24	
	Контрольная точка 1	24	
	Технологии службы гостиничного хозяйства ( <i>Housekeeping</i> )	24	1.Можаева, Н.Г. М74 Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ].
	Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами	32	2.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a>
	Контрольная точка 2	16	
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов для стандартов службы гостиничного хозяйства ( <i>Housekeeping</i> )	32	
	Контрольная точка 3	16	
	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом. Разработка листов оценки и КРІ службы	32	1.Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
	Технологии управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов	32	2.Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
	Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг	32	3.Можаева, Н.Г. М74 Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ].
Контрольная точка 4	32		
Раздел 4.«Технологии продвижения и реализации гостинично-ресторанных услуг и продуктов»	Технологии и организация службы маркетинга и продаж. Исследование потребителей гостинично-ресторанных услуг. SWOT-анализ	2	4.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a>
	Основы формирования маркетинговой политики ГК	2	
	контрольная точка 1	2	
	Ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги.	4	1. Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512</a>
	Взаимодействие гостиниц с туристскими партнерами и корпоративными клиентами	4	2. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.:
Технологии продвижение гостинично-ресторанных услуг с помощью ОТА, digital маркетинга, мобильных приложений, сенсорного маркетинга, программ лояльности и др.	4		

Раздел дисциплины	Тема	Часы	Учебно-методическое обеспечение
	Контрольная точка 2	4	Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869</a>
	Гостиничная анимация. Инновационные технологии в организации анимационной деятельности	4	1. Быстров С.А.. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. - 432 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
	Контрольная точка 3	4	2. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869</a>
	Формирование имиджа ГК. Организации PR – мероприятий	4	1. Можаяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512</a>
	Технология и организация event-услуг; Инновационные технологии в организации ивент – мероприятий, и банкетное обслуживание	8	
	Контрольная точка 4 Защита проекта	6	

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
ПК-2.2	Организует и контролирует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-	Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг	- нормативные требования по организации технологических процессов и безопасного обслуживания гостей	- использовать санитарно-эпидемиологические требования и требования охраны труда для организации и контроля производственно-технологические процессы	- методами внедрения санитарно-эпидемиологических требований в производственно-технологические процессы гостиничного предприятия

	эпидемиологическим требованиям			гостиничного предприятия	
ПК-5.1.	Организовывает производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям	Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг	- теоретические основы организации производственно-технологические процессы гостевого цикла обслуживания	- разрабатывать и планировать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и требованиям системы классификации гостиниц - использует современные технологии в т.ч. информационные и коммуникационные для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия	- навыками формирования производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и с использованием современных технологий в т.ч. информационных и коммуникационных для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия; - разработки алгоритмов взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса
ПК-5.2	Обеспечивает качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонально-технологий	Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности ГК	- теоретические основы организации контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса - основы конфликтологии и стрессоустойчивости и в гостеприимстве	- координировать работу согласно внутрикорпоративным стандартам; - применять методы по обеспечению лояльности подчиненных гостиничного предприятия и; - применять стандарты конфликтных ситуаций и корпоративной культуры	- навык применения современных персонально-технологий для обеспечения контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания
ПК-5.3	Организует контроль качества реализации технологических процессов	Раздел 3. Организация контроля и оценки выполнения	- стандарты гостевого цикла обслуживания; - основы разработки системы качества гостиничного	- разрабатывать критерии оценки качества обслуживания и выполнения операционных процедур (СОП)	- навыками организации контроля качества предоставления, реализации и продвижения гостиничных услуг

согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам	технологических процессов гостиничного предприятия Раздел 4.«Технологии продвижения и реализации гостинично-ресторанных услуг и продуктов»	предприятия	(служб, отделов) гостиничного предприятия; - разрабатывать стандарты и чек-листы сотрудников департаментов (служб, отделов), критерии KPI; - совершенствовать стандарты, согласно аудиту внешнего и внутреннего контроля качества	согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам
---	--	-------------	---	---

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание нормативных требований по организации технологических процессов и безопасного обслуживания гостей. Умение использовать санитарно-эпидемиологические требования и требования охраны труда для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия. Владение методами внедрения санитарно-эпидемиологических требований в производственно-технологические процессы гостиничного предприятия.	Отчет, кейсы, тестирование, защита проекта в	Студент демонстрирует знание нормативных требований по организации технологических процессов и безопасного обслуживания гостей. Студент демонстрирует умение использовать санитарно-эпидемиологические требования и требования охраны труда для организации и контроля производственно-технологические процессы гостиничного предприятия. Студент демонстрирует владение методами внедрения санитарно-эпидемиологических требований в производственно-технологические процессы гостиничного предприятия.	Закрепление способности организовать и контролировать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно санитарно-эпидемиологическим требованиям
Знание теоретических основ организации производственно-технологических процессов гостевого цикла обслуживания; теоретических основ организации контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; основ конфликтологии и стрессоустойчивости	Отчет, кейсы, тестирование, защита проекта в	Студент демонстрирует знание теоретических основ организации производственно-технологических процессов гостевого цикла обслуживания; теоретических основ организации контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; основ конфликтологии и стрессоустойчивости в гостеприимстве;	Закрепление способности организовывать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия

<p>гостеприимстве; стандартов гостевого цикла обслуживания;</p> <p>основ разработки системы качества гостиничного предприятия.</p> <p>Умение разрабатывать и планировать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и требованиям системы классификации гостиниц;</p> <p>использует современные технологии в т.ч. информационные и коммуникационные для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия;</p> <p>координировать работу согласно внутрикорпоративным стандартам;</p> <p>применять методы по обеспечению лояльности подчиненных гостиничного предприятия и;</p> <p>применять стандарты конфликтных ситуаций и корпоративной культуры;</p> <p>разрабатывать критерии оценки качества обслуживания и выполнения операционных процедур (СОП) (служб, отделов) гостиничного предприятия;</p> <p>разрабатывать стандарты и чек-листы сотрудников департаментов (служб, отделов), критерии КРІ;</p> <p>совершенствовать стандарты, согласно аудиту внешнего и внутреннего контроля качества.</p> <p>Владение навыками формирования производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и с использованием современных технологий в т.ч. информационных и коммуникационных для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия;</p> <p>разработки алгоритмов взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса;</p> <p>навык применения современных персонал-технологий для обеспечения контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания; навыками организации контроля качества предоставления, реализации и продвижения гостиничных услуг согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам.</p>		<p>стандартов гостевого цикла обслуживания;</p> <p>основ разработки системы качества гостиничного предприятия.</p> <p>Студент демонстрирует умение разрабатывать и планировать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и требованиям системы классификации гостиниц;</p> <p>использует современные технологии в т.ч. информационные и коммуникационные для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия;</p> <p>координировать работу согласно внутрикорпоративным стандартам;</p> <p>применять методы по обеспечению лояльности подчиненных гостиничного предприятия и;</p> <p>применять стандарты конфликтных ситуаций и корпоративной культуры;</p> <p>разрабатывать критерии оценки качества обслуживания и выполнения операционных процедур (СОП) (служб, отделов) гостиничного предприятия;</p> <p>разрабатывать стандарты и чек-листы сотрудников департаментов (служб, отделов), критерии КРІ; совершенствовать стандарты, согласно аудиту внешнего и внутреннего контроля качества.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками формирования производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и с использованием современных технологий в т.ч. информационных и коммуникационных для координации и взаимодействия между службами гостиничного предприятия;</p> <p>разработки алгоритмов взаимодействия между службами и координации деятельности гостиничного комплекса;</p> <p>навык применения современных персонал-технологий для обеспечения контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания; навыками организации контроля качества предоставления, реализации и продвижения гостиничных услуг согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам.</p>	<p>согласно нормативным требованиям;</p> <p>обеспечивать качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонал-технологий;</p> <p>организовать контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам</p>
--	--	---	--

## **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на бально-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точек»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценки за письменные работы (предпроектные решения, презентации аналитических отчетов и пр.);

- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, дискуссии и др.);

- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;

- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;

- обязательное посещение учебных занятий;

- оценка самостоятельной работы студента;

- участие студента в работе организуемых кафедрой (филиалом) круглых столов, конференций и пр.;

- общий уровень знаний тенденций развития индустрии туризма и гостеприимства.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций, обсуждение

предпроектных решений и т.п.). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – отчет*

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при отчете

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>– точно используется терминология;</li> <li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li> <li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание <ul style="list-style-type: none"> <li>– программного материала, основной и <ul style="list-style-type: none"> <li>– дополнительной литературы;</li> </ul> </li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul> </li> </ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного <ul style="list-style-type: none"> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение</li> </ul> </li> </ul>

	компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала отчета

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – кейсы

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты;

	- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий по 1 этапу контрольной точки**

Критерии оценки	Количество баллов
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

**Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 2 этапу контрольной точки**

Структура и содержание презентации	Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»	Деловой стиль	Коммуникабельность	Умение работать в команде	Оценки баллы
Проведен глубокий анализ и обоснование проблемы с указанием использованных источников, информация систематизирована и логически связана.	отвечает полностью на поставленный вопрос, проявлена оригинальность и творческое мышление;	никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры	создает доброжелательную атмосферу, не позволяет себе проявления эмоций, приглашает к сотрудничеству, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания.	доброжелателен, готов поддержать и помочь членам команды, ставит интересы команды и организации выше своих личных интересов	5
ситуации, проблематика раскрыты не полностью. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.	студент полностью ответил на поставленный вопрос, прокомментировать вопросы экспертов	редко опаздывает, но компенсирует эффективной работой над проектом Внешний вид и манера поведения соответствует	положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов	корректен и доброжелателен по отношению к членам команды, поддерживает хорошие рабочие отношения с членами команды.	4

		требованиям корпоративной культуры			
ситуации, проблематика раскрыты не полностью. представляемая информация не систематизирована и логически не связана. Не указаны использованные источники информации или информация устаревшая	студент односложно отвечал на вопросы «экспертов»	участвует в работе над проектом эпизодически. Пренебрегает требованиями корпоративной культуры.	проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к конструктивному решению вопросов, либо отстывает, либо нападает.	преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды и организации. Проводит четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказывается помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.	2-3

**Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 2 и 3 контрольной точке**

Структура и содержание презентации	Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»	Деловой стиль	Коммуникабельность	Умение работать в команде	Оценки баллы
Проведен глубокий анализ и обоснование проблемы с указанием использованных источников, информация систематизирована и логически связана.	отвечает полностью на поставленный вопрос, проявлена оригинальность и творческое мышление;	никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры	создает доброжелательную атмосферу, не позволяет себе проявления эмоций, приглашает к сотрудничеству, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания.	доброжелателен, готов поддержать и помочь членам команды, ставит интересы команды и организации выше своих личных интересов	8-10
ситуации, проблематика раскрыты не полностью. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна	студент полностью ответил на поставленный вопрос, прокомментировать вопросы экспертов	редко опаздывает, но компенсирует эффективной работой над проектом Внешний вид и манера поведения	положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов	корректен и доброжелателен по отношению к членам команды, поддерживает хорошие рабочие отношения с членами команды.	5-7

<b>а.</b>		соответствует требованиям корпоративной культуры			
<b>ситуации, проблематика раскрыты не полностью. представляемая информация не систематизирована и логически не связана. Не указаны использованные источники информации или информация устаревшая</b>	студент односложно отвечал на вопросы «экспертов»	участвует в работе над проектом эпизодически. Пренебрегает требованиями корпоративной культуры.	проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к конструктивному решению вопросов, либо отступает, либо нападает.	преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды и организации. Проводит четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказывается помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.	1-4

*Средство оценивания – группового проекта*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы</b>
Проработаны все этапы разработки концепции ГК/гостиничной сети	<b>0-20</b>
Обосновано конкурентное преимущество ГК (не менее 5-8 показателей )	<b>0-10</b>
Оформление, визуализация проекта	<b>0-5</b>
KPI*	
Итоговый балл	<b>% KPI</b>

Для комплексного формирования компетенций необходимо учитывать опыт западных школ по гостиничному бизнесу и на занятиях у студентов должны вырабатываться такие важные качества для гостеприимства как доброжелательность, гостеприимство, деловой стиль, а также практический навык работы в команде. Для этого к итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий.

KPI - участия в проекте

	<b>Критерии оценки \ студент</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»</b>				
<b>2</b>	<b>Деловой стиль и корпоративная культура</b>				
<b>3</b>	<b>Коммуникабельность</b>				
<b>4</b>	<b>Умение работать в команде</b>				
	<b>Итого</b>				

### **Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»**

25% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: нормативные источники, авторитетное исследование, автора и пр. в отстаивании своих позиций

15% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: только нормативные источники в отстаивании своих позиций

10% - высказал только свою точку зрения

### **«Деловой стиль»**

- 25% - никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры сферы гостеприимства.

- 15% - редко опаздывает, но компенсирует эффективной работой над проектом. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры.

- 10 % - участвовал в работе над проектом эпизодически. Пренебрегает требованиями корпоративной культуры.

### **«Коммуникабельность»:**

– 25 % – положительно настроен. Не позволяет себе проявления лишних эмоций. Создает доброжелательную атмосферу. Приглашает к сотрудничеству, проявляет интерес к мнению окружающих, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания.

– 15 % – положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов.

– 10%- проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к конструктивному решению вопросов, либо отступает, либо нападает.

### **Работа в команде**

– 25% – готов поддержать и помочь коллегам, ставит интересы команды выше своих личных интересов. Помогает коллегам и поддерживает их.

– 15% – корректен и доброжелателен по отношению к членам команды. Поддерживает хорошие рабочие отношения с членами команды.

– 10 % – преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды. Проводит четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказывается помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.

## **Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

*Средство оценивания – тестирование*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценка</b>
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Устный опрос

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Показатели оценивания</b>
---------------	----------------------------	------------------------------

«5»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>– точно используется терминология;</li> <li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li> <li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя</li> <li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание</li> <li>– программного материала, основной и дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного</li> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает</li> </ul>

«3»	<p>ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<p>затруднения в последовательности их изложения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li> <li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li> <li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li> <li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>

**7.3. 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.**

Номер п/п	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
<i>5 /6 семестр</i>			
1	<p><b>Раздел 1. «Организация и технологии оказания различных гостинично-ресторанных услуг»</b></p> <p>1.1. Современное состояние гостиничной индустрии</p> <p>1.2 Конкурентоспособность гостиничных услуг</p> <p>1.3. Франчайзинг в гостеприимстве</p>	<p><b>Контрольная точка 1</b></p> <p>Отчет - эссе «Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта»</p> <p>- эссе «Состояние и тенденции развития франчайзинга в гостеприимстве и деятельности гостиничных операторов»</p>	<p>Студентам следует проанализировать источники информации о сетевых гостиничных операторах в списке литературы, на рис. 1 и рис. 2, а также на следующих профессиональных сайтах:</p> <p>а) <a href="http://www.hotelier.pro">http://www.hotelier.pro</a> (актуальные интервью в разделах туризм и др.)</p> <p>б) журналы и сайты по туризму и гостиничному делу;</p> <p>в) Катькало В. С., Шемракова В. Н. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса / СПб.: Высшая школа менеджмента; 2008. — 384 с. Режим доступа <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a></p> <p>отчет должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ численности российских туристов, размещенных в КСР в целом по РФ и в частности по различным регионам за 5 лет (сделать диаграмму по любому региону);</li> <li>- анализ численности иностранных туристов</li> </ul>

			<p>размещенных в КСР в целом по РФ и в частности по различным регионам за 5 лет (сделать диаграмму по любому региону);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рейтинг 10 лидирующих регионов по приему иностранных и российских туристов (в виде диаграммы).</li> <li>- отзывы в ОТА потребителей российского и туристского продукта</li> <li>- рейтинги международных и российских гостиничных операторов по странам и регионам РФ;</li> <li>- показатели деятельности в целом по РФ и регионам (объем номерного фонда, доля в общем объеме КСР и др.)</li> </ul> <p>Для представления отчета следует выбрать любой регион РФ</p> <p>Оценка осуществляется по таблице <i>Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе</i> <i>Срок сдачи 4 неделя</i></p>
2	<p>Раздел 1 1.4.Нормативные основы обеспечения качества гостинично-ресторанных услуг</p>	<p><b>Контрольная точка 2</b> отчет по нормативно-правовой базе гостиничной деятельности.</p>	<p>В отчет включить: 1 таблицу по нормативному документу, выбранного из списка: указать название требования и разъяснение требований из нормативных документов. 2. В заключение анализа добавить практические примеры</p> <p><i>Оформление в документе Word, объем 5-8 стр. см. пример методических указаний в РП дисциплины</i></p> <p>Оценка осуществляется по таблице <i>Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе</i> <i>Срок сдачи 10 неделя</i></p>
3	<p>Раздел 1. 1.5.Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности 1.6. Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса</p>	<p><b>Контрольная точка 3</b> отчет «Корпоративная культура гостинично-ресторанного комплекса»</p>	<p>В отчет включить:- краткие тезисы по кейсу 5; - доминирующие ценности (основные ценности, которых придерживается организация и которые должны разделять и ее члены);- деловая этика организации, основы стандартов поведения, принципы, нормы, правила организации, связанные с поведением в организации, отношениями с деловыми партнерами, потребителями, обществом, и т. п.</p> <p>Оценка осуществляется по таблице: <i>Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач. Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе.</i> <i>Срок сдачи 14 неделя</i></p>
4	<p>Раздел. 1. 1.7. Основные экологические принципы работы современного отеля</p>	<p><b>Контрольная точка 4</b> Защита группового проекта <i>«Разработка проектных предложений по</i></p>	<p>Проект должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- перечень нормативных требований к оснащению, оборудованию, бизнес-процессам, регламента обслуживания по стандартам Халяль-френдли, «Чайна-френдли», «Листок жизни» или другой стандарт добровольной сертификации;</li> </ul>

	Экологические стандарты. 1.8. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль-френдли», «Чайна -френдли».	<i>подготовке гостиницы к сертификации по стандартам Халяль-френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» или других стандартов добровольной сертификации»</i> проводится в виде деловой игры	-описание технических и технологических составляющих по стандартам Халяль- френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» и др.; - расчет дополнительных затрат на оснащение гостиницы в соответствии со стандартами Халяль- френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» и др. и ожидаемый эффект. <i>К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте. Срок сдачи 17 неделя</i>
		Зачет	Ответить на теоретические вопросы
<i>6 / 7 семестр</i>			
5	<b>Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности ГК</b> 2.1.Технологии проектирования организационной структуры гостиницы.	<b>Контрольная точка 1</b> Отчет: Сравнительный анализ автоматизированных систем управления гостиницами»	<i>Требование к подготовке защиты:</i> наличие отчета по сравнительному анализу систем управления гостиницами: по основным критериям: - отзывы в интернете и отзывы, проведенные методом интервью - цена; - функциональные особенности; - особенности использования. <i>Срок сдачи 4 неделя</i>
6	2.2.Функциональные процессы гостиничных комплексов	<b>Контрольная точка 2</b> Тестирование	- тестирование Тест 1 и тест 2 – соотнести процессы обслуживания с этапами (цифрами) Оценка осуществляется по таблице: <i>Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий по 1 этапу контрольной точки и Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 2 этапу контрольной точки</i> <i>Срок сдачи 7 неделя</i>
7	Раздел 2 2.4.Технологии службы приема и размещения (Front office) 2.5. Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами	<b>Контрольная точка 3</b> Отчет Предпроектные предложения Разработка системы технологических операционных процедур для стандарта СПиР	Содержание предпроектных предложений по разработке системы технологических операционных процедур для стандарта СПиР: проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта СПиР с использованием АСУ «Эдельвейс»  Оценка осуществляется по таблице <i>Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе</i> <i>Срок сдачи 12 неделя</i>
8	Раздел 2. 2.7.Технологии службы гостиничного	<b>Контрольная точка 4</b> Отчет Предпроектные предложения по	Содержание предпроектных предложений по разработке системы технологических операционных процедур для стандарта Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping): -

	<p>хозяйства (Housekeeping)</p> <p>2.8.Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами</p> <p>2.9.Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы (Housekeeping)</p>	<p>теме: Разработка системы технологических операционных процедур для стандарта Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)</p>	<p>проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; - описать подробно и поэтапно технологические процессы Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping) с использованием АСУ Эдельвейс</p> <p>Оценка осуществляется по таблице <i>Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе</i></p> <p><i>Срок сдачи 17 неделя</i></p>
		<b>Экзамен</b>	Ответить на теоретические вопросы
<i>7 / 8 семестр</i>			
9	<p><b>Раздел 3. Организация и контроля оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия</b></p> <p>3.1. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом.</p> <p>3.3. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p>	<p><b>Контрольная точка 1</b> Отчет Предпроектные предложения по теме: Разработка чек-листов (листов оценки качества) и показатели КРІ службы приема и размещения (Front office)»</p>	<p>Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества) службы приема и размещения (Front office) и показатели КРІ службы приема и размещения (Front office):</p> <p>- проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта СПиР</p> <p>Оценка осуществляется по таблице <i>Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе</i></p> <p><i>Срок сдачи 5 неделя;</i></p> <p><i>К итоговой оценке по проекту применяется КРІ - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица КРІ - участия в проекте.</i></p> <p><i>Срок сдачи 4 неделя</i></p>
	<p>3.4.Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)</p> <p>3.6. Разработка листов оценки и КРІ службы</p>	<p><b>Контрольная точка 2</b> Отчет Предпроектные предложения по теме «Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»</p>	<p>Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»</p> <p>-проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя,</p> <p>- согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта службы гостиничного хозяйства (Housekeeping) сформировать листы оценки качества,</p> <p>Оценка осуществляется по таблице <i>Оценочные критерии для защиты группового проекта</i></p>

			<p>по текущей аттестации по 10 балльной системе  <i>К итоговой оценке по проекту применяется КРІ - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица КРІ - участия в проекте.</i>  Срок сдачи 10 неделя</p>
		<p><b>Контрольная точка 3</b> Отчет Предпроектные предложения по теме: Разработка показателей КРІ службы гостиничного хозяйства (<i>Housekeeping</i>)</p>	<p>Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества) и показатели КРІ службы гостиничного хозяйства (<i>Housekeeping</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сформировать листы оценки качества из стандарта службы гостиничного хозяйства (<i>Housekeeping</i>),</li> <li>- оценить выполнение технологических операционных процедур в процентах и баллах и во взаимосвязи с КРІ.</li> </ul> <p>Оценка осуществляется по таблице <i>Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе</i>  <i>К итоговой оценке по проекту применяется КРІ - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица КРІ - участия в проекте.</i>  Срок сдачи 14 неделя</p>
		<p>Контрольная точка 4 Защита Проектных решений по разработке «Положения по службе»</p>	<p>Содержание основных положений службы составляет: функция службы; стандарты операционных процедур (СОП) службы; листы оценки качества во взаимосвязи с КРІ</p> <p><i>К итоговой оценке по проекту применяется КРІ - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица КРІ - участия в проекте.</i>  Срок сдачи 17- 18 неделя</p>
		Зачет	Ответить на теоретические вопросы
8 / 9 семестр			
9	<p><b>Раздел «Технологии продвижения реализации гостинично-ресторанных услуг продуктов»</b>  4.1. Исследование</p>	<p><b>4. Контрольная точка 1</b>  Аналитический отчет «Исследование потребителей различных туристских гостинично-</p>	<p>Для анализа следует использовать отзывы потребителей на сайтах гостиниц и ОТА, а также статистическую информацию с сайта Ростуризм и официальных сайтов департаментов по туризму регионов. В результате анализа должен быть представлен отчет в виде таблиц и диаграмм использовать выполненные задания по практическим занятиям 1 и 2  <i>Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе</i></p>

<p>потребителей гостинично-ресторанных услуг. 4.2. Основы формирования маркетинговой политики ГК</p>	<p>ресторанных услуг любого выбранного региона с описанием потребителей по различным критериям</p>	<p><i>Срок сдачи 3 неделя</i></p>
<p>Раздел 4. 4.3. Ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги. 4.5. Технологии продвижение гостинично-ресторанных услуг с помощью ОТА, digital маркетинга, мобильных приложений, сенсорного маркетинга, программ лояльности и др.</p>	<p><b>Контрольная точка 2</b> отчет «Маркетинговые инновации в гостиничной индустрии» В оценку по контрольной точке включаются результаты по работе над: <b>- решение кейсов- 5 баллов;</b> - план мероприятий по маркетинговым программам</p>	<p><b>- решение кейсов- 5 баллов;</b> <b>- план мероприятий по маркетинговым программам.</b> Для отчета необходимо разработать план мероприятий по развитию каждой из представленных программ маркетинга: - сенсорный маркетинг; - брендинг; - программы лояльности; - использование мультимедийных технологий; - продвижение в соцсетях. В содержание должно входить: - перечень мероприятий, предварительные затраты, планируемая эффективность.  <i>Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий по 1 этапу контрольной точки и Оценочные критерии для защиты этапа группового проекта по текущей аттестации по 2 этапу контрольной точки</i> <i>Срок сдачи 8 неделя</i></p>
<p>Раздел 4. 4.6. Гостиничная анимация. Инновационные технологии в организации анимационной деятельности</p>	<p><b>Контрольная точка 3</b> 1 этап проекта программы «Подготовка и проведение ивент-мероприятий» Защита проводится в виде деловой игры</p>	<p>На деловой игре студенты должны разработать сценарии, план организации проведения анимационных программы загородных и курортных гостиниц, включающие: - организацию массовых праздников, шоу-программ; - спортивно-оздоровительная анимации; - проведении праздников на основе русско-народных традиций; - квестов; - детских праздников. <i>Оценочные критерии для защиты группового проекта по текущей аттестации по 10 балльной системе</i> <i>Срок сдачи 13 неделя</i></p>
<p>Раздел 4. 4.7. Формирование имиджа ГК. Организации PR - мероприятий 3.8. Технология и организация event-услуг; Инновационные технологии в организации ивент – мероприятий, и банкетное</p>	<p><b>Контрольная точка 4</b> <b>Подготовка и проведение ивент-мероприятий и анимационных программ в загородном или курортном гостинично-ресторанном комплексе»</b></p>	<p>На деловой игре по защите 4 контрольной точке, студенты должны организовать проведение: 1. ивент-мероприятия по разработанному сценарию: - тимбилдинга; - инсентив-программ; - деловых мероприятий. 2. проведение анимационных программы загородных и курортных гостиниц, включающие: - организацию массовых праздников, шоу-программ; - спортивно-оздоровительная анимации; - проведении праздников на основе русско-</p>

обслуживание		<p>народных традиций; -квестов; - детских праздников. <i>К итоговой оценке по проекту применяется KPI - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий. Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта и защиты на деловой игре. Таблица KPI - участия в проекте.</i> <i>Срок сдачи 18 неделя</i></p>
	Экзамен	Ответить на теоретические вопросы

## Материалы для текущей и промежуточной аттестации

Семестр 5 / 6

### Вопросы зачёта

1. Современное состояние гостиничной индустрии
2. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии
3. Влияние внутренних и внешних факторов на развитие гостиничной индустрии
4. Конкуренентоспособность российского туристского и гостиничного продукта
5. Современные технологии продвижения услуг гостиничного предприятия
6. Франчайзинг в гостеприимстве
7. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом
8. Независимые и франчайзинговые компании
9. Характеристика международных и российских гостиничных операторов
10. Рейтинги международных и российских гостиничных операторов
11. Задачи и процедура сертификация услуг гостиниц
12. Порядок проведения работ по классификации
13. Организация работ по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
14. Нормативные документы по классификации туристских услуг, средств размещения и услуг средств размещения
15. Нормативные основы качества обслуживания
16. Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг
17. Корпоративная этика и культура гостинично-ресторанного комплекса
18. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания
19. Принципы профессионального поведения сотрудника
20. Профессиональная этика и этикет
21. Современные тенденции по управлению командой в индустрии гостеприимства
22. Общая система ценностей, правила работы, интеграция всех участников команды в проект
23. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий
24. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Халяль- френдли»,
25. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации «Чайна -френдли»
26. Общие приёмы организации обслуживания потребителей гостинично-ресторанных услуг
27. Особенности обслуживания многонациональных клиентов
28. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями
29. Основные экологические принципы работы современного отеля
30. Современные требования к гостинично-ресторанным комплексам по сертификации

*Семестр 6 / 7: Экзаменационные вопросы*

1. Основы проектирования организационной структуры различных типов гостиничных предприятий
2. Организационная структура гостиничных предприятий
3. Системы АИС в гостинично-ресторанном бизнесе
4. Функции руководителей высшего звена управления
5. Технология работы службы бронирования и размещения
6. Взаимодействие с инженерной службой
7. Взаимодействие со службой безопасности
8. Взаимодействие со службой питания
9. Взаимодействие со службой персонала
10. Технология работы службы маркетинга и продаж
11. Стандарты работы служб отеля (национальные, внутриотраслевые, сетевые, корпоративные)
12. Информационное обеспечение гостинично-ресторанной деятельности
13. Разработка штатного расписания
14. Принципы планирования численности персонал служб бронирования и размещения
15. Принципы планирования численности персонал службы питания
16. Принципы планирования численности персонал службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)
17. Разработка должностных инструкций персонала
18. Профессиональные стандарты в гостиничной индустрии
19. Основы СОП - стандарта операционных процедур СПиР (технологические процессы, операции)
20. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Check in»
21. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Порядок регистрации граждан РФ»
22. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Порядок регистрации иностранных граждан»
23. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Работа с жалобами
24. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Действия в чрезвычайной ситуации»
25. Основы СОП - стандарта операционных процедур службы гостиничного хозяйства – Housekeeping (технологические процессы, операции)
26. Разработка стандарта комплектации номера. «Стандарт презентации номера»
27. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Последовательность проведения видов уборочных работ»
28. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Порядок уборки номерного фонда»
29. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Подготовка номера к заезду»
30. Основы СОП (стандарта операционных процедур) «Предоставление услуг СПА-центра»
31. Стандарты взаимодействия с внешней средой (стандарты работы службы телефонных операторов (коммуникаций), стандарты документов, исходящих из гостиницы и т.д.);
32. Стандарты поведения специалистов и персонала во взаимоотношениях с гостями гостиницы (культура обслуживания, речевой этикет и др.);

*Семестр 7 / 8: Вопросы зачета*

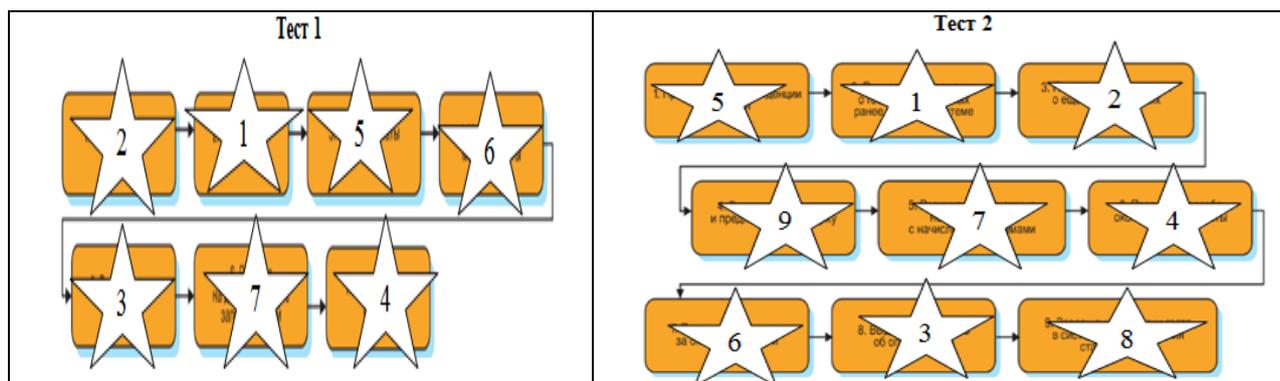
1. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг
2. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса
3. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
4. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)
5. Внешний контроль качества гостинично-ресторанного обслуживания
6. Внутренний контроль качества гостинично-ресторанного обслуживания
7. Тайный гость и цель проведения «аудит» в гостинице
8. Разработка документов по оценке качества работы персонала
9. Способы и критерии оценки качества обслуживания
10. Система работы с персоналом по формированию навыков в предоставлении услуг по соответствующим стандартам
11. Основы подготовки тренинга «Профессиональные умения и навыки общения с гостями»
12. Основы подготовки тренинга «Правила и стандарты общения персонала с гостями»
13. Основы подготовки тренинга «Культура межличностного общения»
14. Основы подготовки тренинга «Поведение в конфликтных ситуациях»
15. Ключевые показатели эффективности работы персонала - КРІ службы СПиР
16. Ключевые показатели эффективности работы персонала - КРІ службы гостиничного хозяйства – Housekeeping
17. Ключевые показатели эффективности работы персонала – КРІ службы маркетинга и продаж
18. Мероприятия по стимулированию персонала гостиничного предприятия
19. Мероприятия по мотивации персонала гостиничного предприятия
20. Оценка эффективности деятельности функциональных подразделений гостиничного комплекса

*Семестр 8 / 9: Экзаменационные вопросы*

1. Потребителей различных туристских и гостинично-ресторанных услуг
2. Сегментация рынка гостинично-ресторанных услуг
3. Мотивация потребителей гостинично-ресторанных услуг
4. Формирование новых потребностей гостя
5. Маркетинг взаимоотношений с потребителем
6. Инновационные способы организации эффективных продаж
7. Способы организации эффективных продаж номерного фонда гостиничного предприятия: традиционные, инновационные.
8. Работа с глобальными системами бронирования и резервирования: Global Distribution System, OTA
9. Маркетинговые коммуникации в гостеприимстве
10. Организация продаж в гостеприимстве с помощью GDS
11. Организация продаж в гостеприимстве с помощью OTA
12. Организация продаж в гостеприимстве с помощью мобильных приложений
13. Организация продаж в гостеприимстве с помощью digital-маркетинга
14. Организация продаж в гостеприимстве с сенсорного маркетинга
15. Учет в гостиничном бизнесе
16. Ценовая политика гостиничного комплекса.
17. Внутренние и внешние факторы ценообразования.
18. Тарифная политика
19. Принципы разработки программ лояльности
20. Партнерские и бонусные программы

21. Калькуляция стоимости гостиничных и ресторанных услуг
22. Расчет себестоимости гостиничной номера
23. Проектирование системы мониторинга удовлетворенности гостей, работа с отзывами
24. Инновационные технологии в организации ивент – услуг и услуг развлечения
25. Разработка проектов по организации ивент – мероприятий
26. Организации ивент – мероприятий и банкетное обслуживание
27. Инновационные технологии в организации анимационной деятельности
28. Особенности организации гостиничной анимации и ивент-мероприятий
29. Принципы и приемы построения сценария анимационного мероприятия.
30. Анимационные программы загородных и курортных гостиниц

### Тестовые задания



#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа

Семестр 5 / 6

### Раздел 1. Организация и технологии оказания гостинично-ресторанных услуг

#### Практическое занятие 1

*Вид практического занятия:* обсуждение проблемных ситуаций

*Тема и содержание занятия:* **«Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта»**

*Краткое содержание (цель) занятия:* Подготовка аналитического отчета (эссе) для 1 контрольной точки.

*формирование практических навыков:*

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- анализа туристских потоков, и численности туристов, размещенных в коллективных средствах размещения (КСР) РФ;

*Предварительная подготовка студентов:*

Студентам необходимо выбрать тему любого вопроса и проанализировать источники статистической информации: сайты официальных организаций: Ростуризм, Министерство культуры (департамент туризма и регионального развития), сайты субъектов РФ и др. и подготовить краткое эссе о следующих вопросах: Студентам необходимо проанализировать источники статистической информации: сайты официальных организаций: Ростуризм, Министерство культуры (департамент туризма и регионального развития), сайты субъектов РФ и др. и подготовить краткое эссе о следующих вопросах:

1. Дайте рекомендации по развитию индустрии гостеприимства в республике Крым, учитывающие выявленные недостатки обслуживания.
2. Какие регионы, по вашему мнению, следует выбирать для инвестиционных проектов.
3. Предложите пути развития индустрии гостеприимства по программе «Альтернатива Мертвому морю»
4. Предложите пути развития индустрии гостеприимства по программе «Медицинский и оздоровительный туризм» в регионе
5. Предложите пути развития индустрии гостеприимства по программе «Халяль-Френдли»
6. Предложите пути развития по программе «Чайна- френдли»
7. Предложите пути развития индустрии гостеприимства в интересах старшего поколения»
8. Предложите пути развития индустрии гостеприимства г. Королев
9. Предложите пути развития индустрии гостеприимства г. Мытищи

## Практическое занятие 2

*Вид практического занятия:* обсуждение проблемных ситуаций

*Тема и содержание занятия:* **«Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта»**

*Краткое содержание (цель) занятия:* Подготовка эссе для отчета по 1 контрольной точке

*формирование практических навыков:*

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- анализа туристских потолков, и численности туристов, размещенных в коллективных средствах размещения (КСР) РФ;

*Предварительная подготовка студентов:*

Студентам необходимо проанализировать источники статистической информации: сайты официальных организаций: Ростуризм, Министерство культуры (департамент туризма и регионального развития), сайты субъектов РФ и др. и подготовить краткое эссе о следующих вопросах:

- анализ численности российских туристов, размещенных в КСР в целом по РФ и в частности по различным регионам за 5 лет (сделать диаграмму по любому региону);
- анализ численности иностранных туристов размещенных в КСР в целом по РФ и в частности по различным регионам за 5 лет (сделать диаграмму по любому региону);
- составить рейтинг 10 лидирующих регионов по приему иностранных и российских туристов (в виде диаграммы).
- проанализировать отзывы в ОТА потребителей российского и туристского продукта

Подготовленное эссе, является частью отчета по 1 контрольной точке

## Практическое занятие 3

*Вид практического занятия:* обсуждение кейсов

*Тема и содержание занятия:* **Состояние и тенденции развития франчайзинга в гостеприимстве**

*Краткое содержание (цель) занятия:* Подготовка эссе для отчета по 1 контрольной точке

*формирование практических навыков:*

- применения современных технологий для формирования гостиничного продукта

**Кейс 1. «Интервью аналитика гостиничного рынка о гостиничных операторах»**

- источники информации о сетевых гостиничных операторах: Катькало В. С., Шемракова В. Н. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса / СПб.: Высшая школа менеджмента; 2008. — 384 с. Режим доступа <http://www.znaniium.com>

### Вопросы для обсуждения:

1. Преимущества и недостатки работы гостиницы под управлением УК
2. Отметьте проблемы развития международных операторов

### Кейс 2. Ежегодный отчет международной консалтинговой компании EY «Характеристика международных и российских гостиничных операторов»

Студентам следует проанализировать источники информации о сетевых гостиничных операторах в списке литературы, на рис. 1 и рис. 2, а также на следующих профессиональных сайтах:

- а) <http://www.hotelier.pro> (актуальные интервью в разделах туризм и др.)- ежегодный отчет международной консалтинговой компании
- б) журналы и сайты по туризму и гостиничному делу;

Гостиницы под управлением международных операторов в России | 8

Сводные данные по международным гостиничным операторам в России  
(октябрь 2016)

Оператор	Существующее количество		Будущее количество		Совокупное количество к 2021 году	
	Гостиниц	Номеров	Гостиниц	Номеров	Гостиниц	Номеров
Carlson Rezidor Hotel Group	35	9 687	2	540	37	10 227
Accor Hotels	33	6 128	35	6 440	68	12 568
InterContinental Hotels Group	18	4 558	12	3 816	30	8 374
Marriott International	16	3 844	10	2 036	26	5 880
Hilton Worldwide	21	3 617	25	4 638	46	8 255
Best Western	6	1 451	1	125	7	1 576
Starwood Hotels & Resorts	7	1 434	7	1 474	14	2 908
Sokos Hotels	3	927	-	-	3	927
Kempinski Hotels	3	803	-	-	3	803
Hyatt Hotels Corporation	3	700	5	1 213	8	1 913
Louvre Hotels Group	3	634	-	-	3	634
Rixos	2	536	-	-	2	536
Wyndham Hotel Group	4	656	6	1 155	10	1 811
Corinthia Hotels	1	388	-	-	1	388
Rocco Forte Hotels	2	367	-	-	2	367
Four Seasons Hotels and Resorts	2	357	-	-	2	357
Vienna House	2	348	-	-	2	348
Domina Hotels	2	327	4	668	6	995
Lotte Hotels & Resorts	1	304	1	154	2	458
Belmond	1	265	-	-	1	265
Capella Hotel Group	3	220	-	-	3	220
Mamaison Hotels & Residences	1	84	-	-	1	84
Jumeirah Group	-	-	1	76	1	76
<b>Итого:</b>	<b>169</b>	<b>37 635</b>	<b>109</b>	<b>22 335</b>	<b>278</b>	<b>59 970</b>

Источник: данные операторов, анализ компании EY

Рис. 1 Статистическая информация по гостиничным сетям

В результате анализа составить отчет о деятельности гостиничных операторов по следующему плану:

- рейтинги международных и российских гостиничных операторов по странам и регионам РФ;
- показатели деятельности в целом по РФ регионам (объем номерного фонда, доля в общем объеме КСР и др.)

Примечание. Для представления отчета следует выбрать любой регион РФ

#### Практическое занятие 4

*Вид практического занятия:* защита 1 Контрольной точки

*Тема и содержание занятия:* **«Современное состояние гостиничной индустрии»**

*Краткое содержание (цель) занятия:* Подготовка аналитического отчета (эссе) для 1 контрольной точки.

*формирование практических навыков:*

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

*Предварительная подготовка студентов:*

Отчет по 1 контрольной точке должен содержать

- эссе «Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта»
- эссе «Состояние и тенденции развития франчайзинга в гостеприимстве и деятельности гостиничных операторов»

#### Практическое занятие 5

*Вид практического занятия:* обсуждение кейсов

*Тема и содержание занятия:* **«Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификации гостиниц и других средств размещения»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

*формирование практических навыков:*

- использование и применение нормативно-технологической документации, регламентирующую гостиничную деятельность;

*Предварительная подготовка студентов:*

Студентам следует проанализировать ситуации кейсов 3 и 4 и прокомментировать нормативно-правовое требование.

#### **Кейс 3. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности и классификации гостиниц и других средств размещения**

Вопросы для обсуждения:

1. Прокомментируйте нормативно-правовое требование, которое нарушили гостиницы

9 дел о нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе возбуждено в отношении гостиниц Московской области по факту использования для продвижения своих услуг классификации «звездности», не соответствующей действительности.
--

Московским областным УФАС России в ходе мониторинга деятельности объектов туристической индустрии на предмет достоверности размещаемых гостиницами Московской области сведений об уровне их классификации («звездности») установлены факты размещения в сети «Интернет» информации об их соответствии категориям 2, 3
---

или 4 звезды.

В числе таких гостиниц: Олимпик Подольск 2\*, East Gate Балашиха 4\*, 40 й Меридиан Яхт Клуб Коломна 4\*, Элит Кроус Яхт Клуб Мытищи 3\*, Мон Плезир Химки 3\*

Вместе с тем, указанные отели не включены в перечень гостиниц и иных средств размещения, находящихся на территории Московской области, прошедших классификацию.

В соответствии с ФЗ «Закона о рекламе». По факту использования для продвижения своих услуг классификации «звездности», не соответствующей действительности возбуждено 9 дел о нарушении законодательства Российской Федерации о рекламе в отношении гостиниц Московской области

В случае подтверждения нарушения Законодательства о рекламе лица, допустившие нарушение, могут быть привлечены к административной ответственности по статье 14.3 КоАП, которой предусмотрена ответственность в виде штрафа в размере до 500.000 руб. (пятист тысяч рублей).

Напомним, что ранее представители госструктур неоднократно обращались к гостиничному сообществу с призывом соответствовать качеству оказываемых услуг.

#### Кейс 4. Возмещение ущерба гостиницы

##### Вопросы:

1. Прокомментируйте нормативно-правовое законодательство, регламентирующее приведенные ситуации
2. Представьте себя управляющим гостиницы 4\*. Какое решение приняли бы Вы в отношении своих гостей?

#### Практическое занятие 6

*Вид практического занятия:* защита 2 контрольной точки

*Тема и содержание занятия:* «**Анализ нормативно- правовой базы гостиничной деятельности**»

*Краткое содержание (цель) занятия:* Подготовить аналитическую информацию по нормативно- правовой базе гостиничной деятельности.

*формирование практических навыков:*

- использование и применение нормативно-технологической документации, регламентирующую гостиничную деятельность;

В отчет включить:

1. Таблицу: указать название требования и разъяснение требований из нормативных документов(см.Пример 1)
2. В заключение анализа добавить практические примеры

*Оформление в документе Word, объем 5-8 стр.*

Составить таблицу: указать название требования и разъяснение требования из нормативных документов по форме см. Пример 1

Пример 1

№	Название требования (критерия)	Нормативное требование
1	"расчетный час"	время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

2	заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются	с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.
3	Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется	Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
...	.....	

Таблица для распределения заданий (заполняется в группе) – указать фамилии

	Раздел и название нормативного документа	ФИО студентов
1	«Закон о защите прав потребителя» статья 30 (ст. 28) и статья 32	
2	Франкфурская таблица снижения цен	
3	ГОСТ Р 51185—2014 Туристские услуги СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ. Общие требования Раздел 3-5	
4	ГОСТ Р 51185—2014 Туристские услуги СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ. Общие требования Раздел 6	
5	ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Раздел 5.4	
6	Приказа Минкультуры России от 11.07. 2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» Приложение 1 (гостиница 3* или 4*)	
7	Приказа Минкультуры России от 11.07. 2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» Приложение 19	
8	Приказа Минкультуры России от 11.07. 2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» Приложение 24	
9	Приказ N 282н от 7 мая 2015 "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" " Раздел 3.2	
10	Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации	
11	ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Раздел 5.5 и 5.6	
12	Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Раздел 1-2	
13	Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Раздел 3-4	

### Практическое занятие 7

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций

*Тема и содержание занятия: «Современные технологии и инновации в гостиничного продукта»*

*Краткое содержание (цель) занятия:* Подготовка аналитического отчета (эссе) для контрольной точки.

*формирование практических навыков:*

- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы
- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

Текст оформить в виде эссе или статьи объемом 5-8 стр.

Подготовленная информация также может быть основой для дальнейшей разработки проекта, статьи для выступления на конференции и др.

В статью рекомендуется включить:

- интервью с профессионалами отрасли, которые используют инновационные технологии на различных этапах гостевого цикла;
- привести примеры проблем, возникающих в отрасли и возможные пути их решения;
- любые инновации, например, такие как мобильные приложения в гостиничной деятельности, биткойны, виртуальная реальность, роботы и пр.
- характеристика 5-6 проектов туристско-гостиничного комплекса («+» и «-») + 2 проекта информационных ресурсы (порталы) инвестиционного форума ITIF-17

Рекомендации по источникам информации:

а) <http://www.hotelier.pro>

б) сайты официальных организаций: Ростуризм (проекты туристско-рекреационных кластеров), Министерство культуры (департамент туризма и регионального развития - проекты)

в) <http://www.frontdesk.ru>

г) электронные журналы по туризму и гостиничному делу

### **Практическое занятие 8**

*Вид практического занятия:* работа в малых группах обсуждение кейсов, мастер-класс

*Тема и содержание занятия:* «Разработка корпоративной культуры и миссии гостиничного комплекса»

*Краткое содержание (цель) занятия*

-формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

*Предварительная подготовка студентов:*

Подготовить краткие тезисы по теме обсуждения. В основу разработки корпоративной культуры и миссии следует включить следующие примеры (из кейса 5):

#### **Кейс 5. Корпоративная стратегия Хаятт Интернэшнл**

*Корпоративная стратегия Хаятт Интернэшнл (гостиничная сеть, в которую входит 212 отелей и курортов в различных странах мира) описывается на основе определения ее видения, миссии, целей и тактики.*

*Видение. (Чего стремится достичь Хаятт Интернэшнл?) Получить признание в качестве самого успешного поставщика управленческих услуг внешним великолепным отелям, курортам и объектам недвижимости смешанного использования.*

*Миссия. (Как Хаятт Интернэшнл планирует реализовать свое видение?) Хаятт Интернэшнл Хотелс обеспечит соответствующий уровень качества продукта и услуг — превосходных, новаторских и ориентированных на потребителя. Мы получим признание*

за умелое управление активами и полученную прибыль.

**Цели.** (Каковы желаемые результаты деятельности?) Присутствие во всех ключевых городах и на важнейших курортах.

**Лидерство в отрасли в области маркетинга, гостиничной и курортной деятельности, а также лидерство в сфере по связям с общественностью.** Первое или второе место на каждом рынке по доле рынка, прибыльности и восприятию потребителя.

**Тактика.** (Каковы конкретные шаги в достижении наших целей?) Новаторский дизайн, современные отели для завтрашнего потребителя. Набор, переобучение и развитие сотрудников с целью превзойти ожидания потребителя.

**Ценности.** (Каковы руководящие принципы на всех уровнях?) Воспитание и развитие нашего основного капитала — наших сотрудников. Делегирование прав и обеспечение сотрудников для достижения наших целей. Вознаграждение выдающихся успехов и инициативы. Поощрение новаторства и духа предпринимательства. Уважение местной культуры. Управление на основе принципов гуманизма.

**Hilton**

**Наша концепция**

Наполнить мир светом и теплотой гостеприимства, обеспечивая исключительное обслуживание в каждом отеле, каждому гостю, каждый раз.

**Наша миссия** Стать самой гостеприимной компанией в мире, обеспечивая душевное обслуживание нашим гостям, ощутимые возможности сотрудникам, большую ценность владельцам и позитивное влияние в наших сообществах.

**Наши ценности** Мы с истинным вдохновением обеспечиваем нашим гостям незабываемые впечатления от пребывания у нас. Мы всегда делаем то, что правильно. Мы лидеры не только в нашей отрасли, но и в наших сообществах. Мы работаем как команда во всем, что делаем. Мы полностью отвечаем за свои действия и решения. Мы работаем быстро и дисциплинированно.

Разрабатывать тезисы корпоративной культуры следуют по следующему плану:

- *доминирующие ценности* (основные ценности, которых придерживается организация и которые должны разделять и ее члены);
- *деловая этика организации, существующие стандарты поведения, принципы, нормы, правила* организации, связанные с поведением в организации, отношениями с деловыми партнерами, потребителями, обществом, и т. п.

Перед началом игры провидится мастер-класс по представлению корпоративного кодекса гостиничной сети «Марриот»

### Практическое занятие 9

*Вид практического занятия:* защита 3 контрольной точки

*Тема и содержание занятия:* «**Корпоративная культура гостинично-ресторанного комплекса**»

*Краткое содержание (цель) занятия;*

формирование практических навыков:

*Практические навыки:*

Студенты должны иметь представление, что корпоративная культура «направлена» на сотрудников организации, на потребителей гостиничных услуг (гостей), деловых партнеров организации, собственников организации, общество в целом

Контрольные вопросы и задания:

1. Корпоративная культура, миссия
2. Культура межличностного общения
3. Этикет в отношении с клиентами
4. Навыки профессионального общения
5. Принципы профессионального поведения сотрудника
6. Профессиональная этика и этикет
7. Профессиональные умения и навыки общения с гостем
8. Особенности обслуживания многонациональных клиентов

В отчет включить:

- краткие тезисы по кейсу 5;
- доминирующие ценности (основные ценности, которых придерживается организация и которые должны разделять и ее члены);
- деловая этика организации, основы стандартов поведения, принципы, нормы, правила организации, связанные с поведением в организации, отношениями с деловыми партнерами, потребителями, обществом, и т. п.

### Практическое занятие 10

*Вид практического занятия:* работа в малых группах, решения кейса

*Тема и содержание занятия:* «**Основные экологические принципы работы современного отеля**»

*Краткое содержание (цель) занятия:*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- анализировать деятельность гостиничных предприятий и применять на практике знания нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность

*Предварительная подготовка студент*

Студентам задается ситуация, связанная современными тенденциями разработки требований соответствия Экологическим стандартам, с которыми необходимо предварительно ознакомиться:

- «Листок жизни», «Зеленый ключ», Green Hotel, LEED (для зданий) «Голубой флаг» (для пляжей), «ГОСТ Р 55698-2013 Туристские услуги. Услуги пляжей» и др.

*Требование к выполнению:*

Отчет должен содержать:

1. Описание характеристики гостиницы (местонахождение, вместимость, тип гостиницы и пр.)
2. Перечень нормативных требований

В результате обсуждения необходимо сформулировать основные составляющие технического задания к ГК, планирующей получить добровольный сертификат соответствия эко-стандартам.

### Практическое занятие 11

*Вид практического занятия:* работа в малых группах

*Тема и содержание занятия:* «**Современные требования к стандартам Халяль- френдли, «Чайна -френдли**»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- анализировать деятельность гостиничных предприятий и применять на практике знания нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность

*Предварительная подготовка студентов:*

Студентам задается ситуация, связанная современными тенденциями разработки требований соответствия гостиницы стандартам, с которыми необходимо предварительно ознакомиться:

- стандарты «Халяль- френдли»;
- стандарты «Чайна –френдли»

*Требование к выполнению:*

Отчет должен содержать:

1. Описание характеристики гостиницы (местонахождение, вместимость, тип гостиницы и пр.)
2. Перечень нормативных требований к оснащению, оборудованию и стандартам поведения персонала

## Практическое занятие 12

*Вид практического занятия:* деловая игра и защиты группового проекта

*Тема и содержание занятия:* Защита группового проекта **«Разработка проектных предложений по подготовке гостиницы к сертификации по стандартам Халяль-френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» или других стандартов добровольной сертификации**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- навыками применения нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность.

Проект должен содержать:

- перечень нормативных требований к оснащению, оборудованию, бизнес-процессам, регламента обслуживания по стандартам Халяль-френдли, «Чайна-френдли», «Листок жизни» или другой стандарт добровольной сертификации;
- описание технических и технологических составляющих по стандартам Халяль- френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» и др.;
- расчет дополнительных затрат на оснащение гостиницы в соответствии со стандартами Халяль- френдли, «Чайна -френдли», «Листок жизни» и др. и ожидаемый эффект.

Для проведения деловой игры назначаются эксперты из группы студентов.

К итоговой оценке по проекту применяется КРІ - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий.

**Таблица 2. КРІ - участия в проекте**

	Критерии оценки \ студент	1	2	3	4
1	Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»				
2	Деловой стиль и корпоративная культура				

3	Коммуникабельность			
4	Умение работать в команде			

Семестр 6 / 7

## Раздел 2 Основы производственно-технологической деятельности ГК Практическое занятие 1

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций

Тема и содержание занятия: «Функциональные процессы гостиничных комплексов в АСУ гостинично-ресторанных комплексов»

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.

Проанализируйте:

1. Схему взаимосвязей в АСУ гостиницей и прокомментируйте:

- бизнес-процессы и процессы взаимодействия служб между собой, более расширенно, представленной схемы на рис. (ответив на вопрос каким образом?);
- перечень популярных АСУ в РФ



Рис. Схема взаимосвязей гостиницы, осуществляемых с помощью АСУ

2. По опросам участников гостиничного рынка сделать краткие выводы

Ссылка на источник	Номер рабочей группы
<a href="http://hotelier.pro/management/item/3278-trends2018">http://hotelier.pro/management/item/3278-trends2018</a>	
<a href="http://hotelier.pro/sales/item/211-l-trends">http://hotelier.pro/sales/item/211-l-trends</a>	
<a href="http://hotelier.pro/press/item/3170-dormkaba">http://hotelier.pro/press/item/3170-dormkaba</a>	
<a href="http://hotelier.pro/sales/item/2446-sabre">http://hotelier.pro/sales/item/2446-sabre</a>	

## Практическое занятие 2

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций

Тема и содержание занятия: «Системы АСУ в гостинично-ресторанном бизнесе. Сравнительный анализ систем управления гостиницами»

*Краткое содержание (цель) занятия*  
формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
- При обсуждении студенты должны организовать проведение тендера на обоснования выбора той или иной программы управления гостиницей по основным критериям:
- отзывы в интернете и отзывы, проведенные методом интервью
- цена;
- функциональные особенности;
- особенности использования.

### Практическое занятие 3

*Вид практического занятия: защита 1 контрольной точки*

*Тема и содержание занятия: «Функциональные процессы гостиничных комплексов»*

*Краткое содержание (цель) занятия*

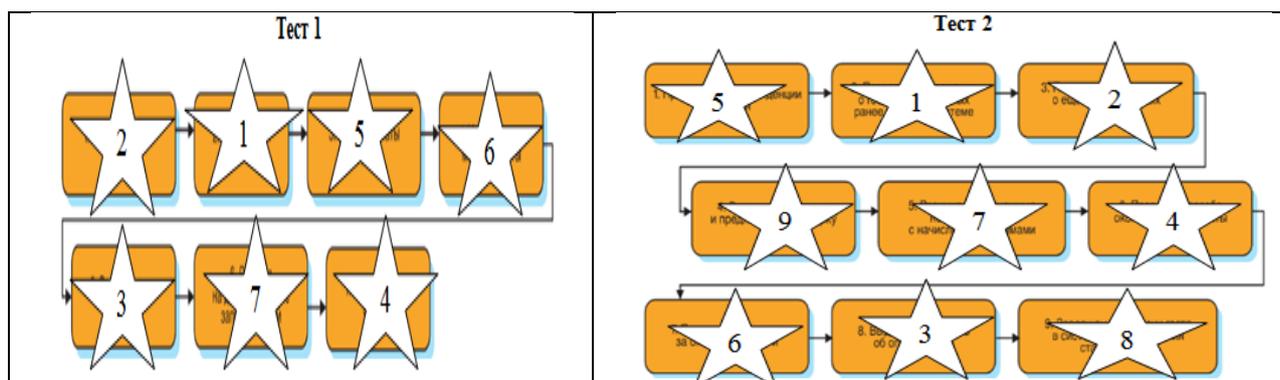
формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

*Требование к подготовке защиты:*

- тестирование - 45мин.

Тест 1 и тест 2 – соотнести процессы обслуживания с этапами (цифрами)



### Практическое занятие 4-5

*Вид практического занятия: деловая игра*

*Тема и содержание занятия: «Системы АСУ в гостинично-ресторанном бизнесе»*

*Краткое содержание (цель) занятия: Участие студентов в деловой игре по осуществлению всех процессов службы СПиР по гостевому циклу обслуживания в автоматизированной системе управления отелем «Эдельвейс».*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
- На деловой игре студенты выступают в роли работника службы приема и размещения и осуществляют в программе «Эдельвейс» все процессы по гостевому циклу обслуживания.

### Практическое занятие 6

*Вид практического занятия: защита 2 контрольной точки*

*Тема и содержание занятия: «Функциональные процессы гостиничных комплексов»*

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

*Требование к подготовке защиты:*

- наличие отчета по сравнительному анализу систем управления гостиницами

## Практическое занятие 7

*Вид практического занятия:* деловая игра

*Тема и содержание занятия:* «**Использование АСУ Эдельвейс для ведения делопроизводства осуществления взаимодействия со службами**»

*Краткое содержание (цель) занятия:* Участие студентов в деловой игре по осуществлению всех процессов службы СПиР по гостевому циклу обслуживания.

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

На деловой игре студенты выступают в роли работника службы приема и размещения и осуществляют в программе «Эдельвейс» все процессы по гостевому циклу обслуживания.

## Практическое занятие 8

*Вид практического занятия:* работа в малых группах

*Тема и содержание занятия:* «**Служба приема и размещения / Front office**»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы

- применения методов и приемов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Содержание предпроектных предложений по описанию операционных процессов для стандарта службы СПиР:

- описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя:

1. Внешний вид сотрудника; бейдж;

2. Открытие смены Check in.

3. Телефонный этикет

4. Подготовка электронного ключа

5. Проблемы при поселении гостя

6. Работа с кредитными картами

7. Порядок регистрации граждан РФ

8. Порядок регистрации иностранных граждан

9. Выгрузка данных для УФМС

10. Порядок передачи и количества заехавших/выехавших гостей в УФМС

11. Подготовка уведомлений о прибытии для передачи в архив УФМС

12. Оформление специальных предложений, процедуры взаимодействия с гостями по программам лояльности

12. Выписка гостя Check out

13. Наличный и безналичный расчет

14. Закрытие смены Отчёт СПиР
15. Взаимодействие со службами
16. Регламент подачи заявки в инженерную службу
17. Порядок действия сотрудников с найденными вещами
18. Работа с жалобами Действия в чрезвычайной ситуации
19. Коммуникации с гостем. Запрещенные темы.
20. Размещение лиц с ограниченными физическими возможностями
11. Действия сотрудников при отключении электроэнергии

### **Практическое занятие 9**

*Вид практического занятия:* защита 3 контрольной точки

*Тема и содержание занятия:* «Служба приема и размещений / Front office»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы
- применения методов и приемов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Содержание предпроектных предложений по разработке системы технологических операционных процедур для стандарта СПиР:

- описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно примерной структуры (практическое занятие 8)

### **Практическое занятие 10-11**

*Вид практического занятия:* работа в малых группах

*Тема и содержание занятия:* «Служба гостиничного хозяйства (Housekeeping)»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

Примерный перечень операционных процессов службы гостиничного хозяйства / Housekeeping

1. Цели службы гостиничного хозяйства
2. Ценности сотрудников СГХ Правила поведения горничных
3. Внешний вид, бейдж, униформа
4. Комплектация номера
5. Подготовка номера к заезду
6. Текущая уборка
7. Генеральная уборка
8. Комплектация тележки
9. Уборочные материалы
10. Уборочный инвентарь
11. Норма уборки

12. Внешний вид сотрудника
13. Комплектация минибара
14. Проверка номера при выезде
15. Отчетность АСУ

### Практическое занятие 12-13

*Вид практического занятия:* работа в малых группах

*Тема и содержание занятия:* «**Служба гостиничного хозяйства (Housekeeping)**»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

Примерный перечень операционных процессов службы гостиничного хозяйства / Housekeeping

1. Технологическая карта уборки
2. Уборка гостевых зон
3. Коммуникация с гостем
4. Взаимодействие со службами
5. Регламент оформления найденных вещей
6. Нормы уборки номерного фонда и гостевых зон
7. Чек лист качества уборки номерного фонда и гостевых зон
8. Необслуживаемые номера
9. Неисправные номера
10. Правила действий работников в случае обнаружения ущерба
11. Дополнительные пожелания гостей
12. Мероприятия в отеле
13. Поздний выезд
14. Специальное (VIP) обслуживание
15. Обеспечение безопасности
16. Стандарт убранного номера, готового к заселению
17. Переезд гостя из одного номера в другой

### Практическое занятие 14

*Вид практического занятия:* защита 4 контрольной точки

*Тема и содержание занятия:* «**Разработка системы технологических операционных процедур для стандарта Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)**»

*Краткое содержание (цель) занятия:* разработка предпроектных предложений по стандарту  
формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы
- применения методов и приемов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Содержание предпроектных предложений по разработке системы технологических операционных процедур для стандарта:

- описать подробно и поэтапно технологические процессы Службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), согласно предложенной структуры стандарта (практическое занятие 12)

При подготовке к данному заданию следует уяснить, что входит в понятия корпоративные гостиничные стандарты. Студенты должны иметь представление об общих стандартах подразделений, правил внешнего вида, поведения, выполнения отдельных операций, состава функциональных обязанностей, специфических аспектов обслуживания.

Контрольные вопросы и задания:

1. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания
2. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг
3. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
4. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы)
5. Критерии оценки качества сервиса
6. Mister guest - зачем проводится подобный «аудит» в отеле?

7 / 8 семестр

### **Раздел 3 Организация контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия**

#### **Практическое занятие 1-2**

*Вид практического занятия:* мастер класс, работа в малых группах

*Тема и содержание занятия:* **«Определение форм и методов контроля бизнес-процессов службы управления номерным фондом»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

*Анонимный контроль* производят анонимные эксперты, назначаемые руководством предприятия – «Инспекция под видом покупателя», Тайный гость.

- проводится самостоятельно (без привлечения специалистов)
- с привлечением специализированной компании

*Интерактивный контроль* осуществляют сами потребители, заполняя анкеты. Менеджеры отеля анализируют результаты опроса и разрабатывают мероприятия по устранению замечаний:

- самостоятельное анкетирование с помощью анкет расположенных в номере гостя;
- с помощью электронных анкет и отзывов

*Мастер-класс.* Обсуждение результатов проверок анонимного контроля гостиничных предприятий.

*Работа в малых группах* по анализу отзывов на сайтах специализированных ресурсов о качестве услуг различных гостиничных предприятий

#### **Практическое занятие 3**

*Вид практического занятия:* защита 1 контрольной точки

**Тема и содержание занятия: «Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения»**

**Краткое содержание (цель) занятия**

формирование практических навыков:

- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

**Отчет Предпроектные предложения по теме: Разработка чек-листов (листов оценки качества)**

Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества):

- проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта СПиР сформировать листы оценки качества, разработать листы оценки качества службы СПИР» (на основании ранее разработанных стандартов службы)

### Оценка выполнения работ

№ п/п	Критерий	Балл			
		4	3	2	1
1.	Поднял трубку не позднее 3-го звонка				
2.	Поприветствовал гостя по времени суток, упомянув название отеля, службы, свое имя <b>в правильной последовательности</b>				
3.	<b>Выяснил потребности гостя</b>				
4.	<b>Информация запрашивается вежливо, используя слова: «пожалуйста», «будьте добры», «могу я», «могли бы вы»....</b>				
5.	Предоставил Гостю информацию об услугах, в которых он заинтересован				
6.	Забронировал номер и сделал пометки в бронировании в соответствии с пожеланиями Гостя: этаж, тип кровати и т.п.				
7.	<b>Активная позиция в разговоре (оператор не допускает долгой тишины, комментируя свои действия)</b>				
8.	Повторил информацию о произведенном бронировании: номер брони, категорию номера, сроки проживания, тип размещения и т.п. в конце разговора				
9.	Поблагодарил за звонок /бронирование				
10.	Положил трубку после гостя				
11.	<b>Был вежлив/Справился с негативным настроем гостя/сохраняет спокойствие в общении с агрессивным клиентом</b>				
12.	<b>Использовал грамотную речь</b>				
13.	<b>Речь доброжелательная и не монотонная</b>				
Общий балл					

Комментарии:

### Практическое занятие 4

**Вид практического занятия:** обсуждение проблемных ситуаций

**Тема и содержание занятия: «Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения»**

**Краткое содержание (цель) занятия**

формирование практических навыков:

- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

Разработать:

- лист контроля регистрации граждан РФ и иностранных гостей СПиР
- лист контроля работы с платежными картами

### Практическое занятие 5

*Вид практического занятия:* обсуждение проблемных ситуаций

*Тема и содержание занятия:* «**Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)**»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

Используя пример контрольной карты и алгоритма контроля разработайте листы контроля по технологическим операциям службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)

№	Служба гостиничного хозяйства	Категория	Ответ
Процедуры	Проверка быстроты обслуживания и манеры общения с клиентом	Номера: Обслуживание и процедуры	(Да) (Нет) (Иное)
Вызовите горничную и попросите дополнительную подушку в номер. <u>Обведите ответ (Нет), если Вы обнаружили следующие дефекты и укажите их:</u>			
	<b>Дефект</b>		
	Горничная не улыбается		
	Горничная не здоровается до тех пор, пока не здоровается гость		✓
	У горничной отсутствует зрительный контакт с гостем		
	Горничная не проявляет внимание к вашему запросу в гостеприимной манере		
	Другое		

**Рис. 4.** Контрольная карта проверки работы горничной в гостинице

### Практическое занятие 6

*Вид практического занятия:* защита 2 контрольной точки

*Тема и содержание занятия:* «**Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)**»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

**Отчет Предпроектные предложения по теме «Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»**

Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества):

- проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС;
- описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта службы гостиничного хозяйства (Housekeeping) сформировать листы оценки качества;
- разработать листы оценки качества службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)» (на основании ранее разработанных стандартов службы)

## Практическое занятие 7

*Вид практического занятия:* обсуждение проблемных ситуаций, кейсы

*Тема и содержание занятия:* **«Организация коммуникационного процесса с потребителем услуг»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения методов и приемов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Используя алгоритм, приведенный ниже, провести процедуру **«Работа с жалобами»** по следующим вопросам:

<i>Я только что вернулся с совещания, которое проходило целый день, и увидел, что мой номер убран не качественно. Кровать не убрана, душевая комната грязная, не обновили воду</i>
<i>Я уже два раза пробую открыть дверь этим ключом, и он не работает! Что у вас за система такая! Почему ничего не работает...</i>
<i>Меня не разбудили сегодня утром, как я просил, и из-за вас я теперь опоздал на самолёт!</i>
<i>Мне только что принесли обед в номер, и еда холодная (вы не можете ждать больше, так как у вас встреча в городе, вы уходите из гостиницы через 10 минут)</i>
<i>В моём душе отсутствует напор воды. Это так и должно быть?</i>
<i>Я хотел посмотреть телевизор, но он не включается</i>
<b>И другие</b>
<b>Решение вопроса клиента Правило LAST</b>
<b>LISTEN – выслушай (Активное слушание)</b>
<b>APOLOGIZE – извинись:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Искренне извинитесь за допущенную ошибку (или ситуацию)</li> <li>• Не обвиняйте своих коллег</li> <li>• Не ссылайтесь на обстоятельства</li> <li>• Кратко объясните причины, по которым была допущена ошибка, если необходимо</li> </ul>
<b>SOLVE - реши проблему:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проявите интерес к проблемам клиента</li> <li>• Предложите конкретный выход из сложившейся ситуации</li> </ul>
<b>THANKS – поблагодари</b>
<b>«НЕ» при работе с жалобой</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не воспринимайте критику клиента в свой адрес</li> <li>2. Не убеждайте клиента, что он не прав</li> </ol>

3. Не спорьте с клиентом
4. Не давайте клиенту информации, которая может спровоцировать конфликт
5. Не обсуждайте с клиентом трудности (если они существуют), которые могут возникнуть в процессе решения проблемы
6. Не обещайте клиенту скидок, бесплатных поощрений, не получив на это распоряжения своего непосредственного руководителя
7. Не оправдывайтесь и не ссылайтесь на кого бы то ни было другого.

#### **Сделайте из претензии - возможность**

**Постарайтесь взглянуть на ситуацию с позиции гостя. Подтвердите, что вы понимаете его чувства**

- **Искренне извинитесь за допущенную ошибку**
- **Не обвиняйте своих коллег**
- **Не ссылайтесь на обстоятельства**
- **Кратко объясните причины, по которым была допущена ошибка, если необходимо**

#### **Техники регуляции эмоционального напряжения**

- ✓ Предоставление гостю возможности выговориться.
- ✓ В случае вашей неправоты, немедленное признание ее.
- ✓ Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- ✓ Обращение к фактам.
- ✓ Спокойный уверенный темп речи.
- ✓ Подчеркивание общности (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и т.п.)
- ✓ Подчеркивание значимости гостя, его мнения в Ваших глазах.
- ✓ Вербализация своих чувств и чувств собеседника.
- ✓ Проявление интереса к проблемам гостя

#### **Фразы, выражающие Ваше понимание (внешнее согласие).**

Я очень хорошо понимаю, что...

Я знаю, что...

Мне понятно, что ...

Вполне логично, что...

Я разделяю ваши чувства...

Я согласен тем, что...

Мне легко представить, что ...

#### **Нейтральные открытые вопросы**

Что вы думаете о моем предложении?

Что бы Вы могли сказать по этому поводу?

Что именно вы имеете ввиду?

Что убедило Вас в этом?

Что конкретно вы имеете ввиду?

## **Практическое занятие 14**

*Вид практического занятия:* защита контрольной точки 3

*Тема и содержание занятия:* «**Разработка показателей КРІ службы СПиР и службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)**»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий контроля выполнения технологических процессов;
- применения на практике методики анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

**Отчет Предпроектные предложения по теме:** *Разработка показателей КРІ службы приема и размещения (Front office)*

-оценить выполнение технологических операционных процедур в процентах и баллах и во взаимосвязи с КРІ.

Таблица Пример дальнейшего заполнения типового оценочного листа  
Оценочный лист. Начальник службы приема и размещения, I квартал

№	Индивидуальный номер показателя	Показатель (возможно написание с целью и подцелью)	Вес			Планируемое значение	Фактическое значение	Балл выполнения	Взвешенная оценка
			групповой	индивидуальный	Итоговый вес				
1	СПР 1.22	Среднее время поселения / выписки клиента	40%	40%	16%	12 мин.	14 мин.		
2	СПР 1.24	Удельный вес удовлетворенных заявок по службе консьержей		60%	24%	98%	94%		
3	СПР 2.76	План / факт по времени обслуживания в ресторане	40%	70%	28%	0,95	1,20		
4	СПР 2.81	План / факт по времени выполнения заказа по обслуживанию в номерах		30%	12%	0,90	1,10		
5	СПР 3.186	Эффективность использования горничных	20%	100%	20%	85%	75%		
			I = 100%			Общая оценка			

**Отчет Предпроектные предложения по теме «Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)»**

К защите представить Отчет Предпроектные предложения по теме: Разработка показателей КРІ службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)

Листы заданий для номерного фонда автоматически формируются уже операционными программами, использующимися в гостиницах (FIDELIO, OPERA и подобные им). Это возможно при условии, что предварительно в базу уже были введены данные о специфике работы службы хаускипинг именно в этом отеле – каждому номеру присвоен кредит времени, т.е. на «выездной» номер должно потратиться 30 минут, на «жилой» – 20 минут и т.д. Перед началом операционной деятельности руководитель службы вместе с представителем от компании, устанавливающей программу, формируют некую базу, подстраиваясь именно под специфику отеля. В дальнейшем достаточно только вводить в программу количество горничных в смену, фамилии (если это необходимо), указать минимальные (максимальные) кредиты, и рабочий лист горничной сформирован.

Лист заданий для уборки гостевых и служебных зон должен содержать краткое перечисление объектов для уборки, они должны идти во временной последовательности, напротив каждого объекта должно быть проставлено время, в которое следует на него прийти и когда закончить уборку, учитывая операционную деятельность гостиницы именно в данный конкретный день

Содержание предпроектных предложений по разработке чек-листов (листов оценки качества) и показатели КРІ службы гостиничного хозяйства (Housekeeping):

- проанализировать рекомендованные источники из списка к СРС; описать подробно и поэтапно процесс обслуживания гостя, согласно предложенной структуры технологических операционных процедур для стандарта службы гостиничного хозяйства (Housekeeping)
- разработать перечень технологических операционных процедур листы оценки качества службы гостиничного хозяйства (Housekeeping) (на основании ранее разработанных стандартов службы (пример в таблице))
- сформировать листы оценки качества,
- оценить выполнение технологических операционных процедур в процентах и баллах и во взаимосвязи с КРІ.

## Практическое занятие 15

Тема и содержание занятия: «Методы проведения тренингов и обучения персонала»

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- умение решать конфликтные ситуации;
- навыками организовывать работу исполнителей

Используя пример разработки занятий для службы необходимо разработать 10 алгоритмов типичных проблемных ситуаций в обслуживании гостя:

### ТОП-10 ОШИБОК ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

1. ЗАЩИЩАТЬСЯ
2. ГОВОРИТЬ АГРЕССИВНО
3. ГОВОРИТЬ МНОГО
4. ОПРАВДЫВАТЬСЯ
5. ПЕРЕБИВАТЬ
6. БЫСТРО И МОЛЧА НАЧИНАТЬ ИСПРАВЛЯТЬ СВОИ ОШИБКИ
7. БЕЖАТЬ ЗА МЕНЕДЖЕРОМ
8. ПРИНИМАТЬ ВОЗРАЖЕНИЯ НА СВОЙ СЧЕТ
9. ПЕРЕСТАВАТЬ СЛУШАТЬ
10. ВОЗРАЖАТЬ

### ВЕЖЛИВЫЙ ОТКАЗ

Если Вы понимаете, что не можете помочь клиенту, пользуйтесь фразами **ВЕЖЛИВОГО ОТКАЗА**, ФОРМУЛОЙ: которая поможет сохранить позитивное отношение.

Формула	Значение формулы	Примеры
<b>К</b>	<b>Комментарий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Хотелось бы Вас порадовать, но..</li> <li>✓ Я ценю Ваше доброе отношение, но</li> <li>✓ Я бы с удовольствием сделал это для Вас, но...</li> <li>✓ Мне очень жаль, однако</li> <li>✓ Сожалению, но</li> <li>✓ К сожалению...</li> <li>✓ Мне очень не хочется Вас огорчать, но...</li> <li>✓ Мне жаль Вас огорчать, однако</li> <li>✓ Благодарю за проявленно..., но</li> </ul>
<b>О</b>	<b>Отказ</b>	<p><b><u>Отказ-опасение</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Боюсь, что это невозможно</li> <li>✓ Боюсь, что не смогу Вам помочь</li> <li>✓ Есть большая опасность, что я не смогу выполнить Ваше требование</li> </ul> <p><b><u>Отказ - сожаление</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ..но сделать это невозможно</li> <li>✓ ...но не смогу согласиться с этим</li> <li>✓ ...однако мой ответ будет отрицательным</li> <li>✓ К сожалению, вопрос не может быть решен предложенным способом...</li> <li>✓ На сегодняшний день, это, к сожалению, не представляется</li> </ul>

		<p>возможным.</p> <p><b><u>Отказ - вынужденность</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Я вынужден отказаться от выполнения Вашего требования</li> <li>✓ Придется мне все же ответить отказом...</li> </ul>	
<b>П</b>	<b>Причины</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ обстоятельства не позволяют...</li> <li>✓ к сожалению, по объективным причинам нам придется...</li> <li>✓ Правила Гостиницы требуют, чтобы я отказался</li> <li>✓ существуют инструкции, согласно которым я должен действовать</li> </ul>	
<b>С</b>	<b>Сочувствие и понимание</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Мне очень жаль</li> <li>✓ Сожалею</li> <li>✓ Я понимаю, что это доставляет Вам неудобства</li> </ul>	
<b>А</b>	<b>Альтернативный вариант</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Давайте обсудим другие альтернативы</li> <li>✓ Давайте подумаем о новом решении</li> <li>✓ Может быть, есть другой вариант, который Вас бы устроил?</li> <li>✓ Я могу предложить Вам альтернативное решение</li> <li>✓ Можно...</li> </ul>	
<i>Пример</i>	«Мне очень жаль, но это невозможно. У нас есть четкие инструкции, нарушать которые мы не вправе. Я сожалею. Могу предложить Вам....»		

### Скрипты вежливого отказа

Ситуация	Пример запроса клиента	Пример фразы вежливого отказа
<b>Требование выполнить запрос в нереальные сроки</b>	Сделайте мне быстро-быстро	Сергей Иванович, я знаю, что для вас очень важно... как можно скорее. Срок зависит от... Надеюсь на ваше понимание и терпение
		Я понимаю, что Вам необходимо... И готов оказать такую услугу в срок... Поэтому я предлагаю рассмотреть вариант... Что для Вас будет наиболее комфортным?
		Анна Петровна, Вы знаете, что мы всегда идем Вам навстречу, когда у нас есть возможность. К сожалению, этот раз ....
<b>Требование клиента предоставить какую-либо услугу бесплатно</b>	Я забронирую №1, а вы предоставьте мне услугу бронирования № 2, бесплатно	Да, услуга бронирования № 2 для Вас возможна. Мы закажем для вас № 2 по цене....
<b>Требование клиента предоставить услугу, которую мы не предоставляем</b>		Александр, мы ценим Вас как клиента, однако эта просьба выходит за рамки правил работы компании. Мы надеемся, что это не повлияет на наше сотрудничество
		Боюсь, что это невозможно
		К сожалению, этот вопрос не имеет решения
		Мне жаль Вас огорчать, но факты таковы, что...
		На сегодняшний день, это, к сожалению, не представляет возможным
<b>Рассуждения клиента на посторонние темы</b>		Благодарю за проявленное внимание..., но, к сожалению по объективным причинам придется....
		Мы немного отвлеклись. Вернемся к предложенным решениям проблемы. Это были... Какое решение Вы считаете приемлемым?

### Практическое занятие 16

Вид практического занятия: обсуждение проблемных ситуаций, кейсы

*Тема и содержание занятия: «Технологии обеспечения безопасности гостиничных услуг»*

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- контроля выполнения стандартов технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и обеспечения безопасности гостиничных услуг

### **Кейс 5. Как противостоять нечестности?**

Доходы крупной гостиницы объемом 1500 номеров могут составлять несколько десятков миллионов долларов в год. Большая их часть приходится на безналичные платежи, а вот около 10% — это живые деньги, полученные в основном за проживание, питание и дополнительные услуги. Именно на них и посягают недобросовестные сотрудники. Хищения для любых точек продаж, в том числе гостиниц, явление чрезвычайно неприятное. Внедрение АСУ (автоматизированных систем управления) в работу позволяет свети подобные проблемы почти на нет. Почти, потому что недобросовестные сотрудники иногда умудряются найти лазейки и добиться желаемого результата, т.е. совершить кражу. Удобная ситуация — сбой программного обеспечения или поломка компьютера. В таком случае менеджмент должен незамедлительно обратиться к разработчикам, чтобы они немедленно устранили ошибки.

Если программа работает правильно, а хищения продолжают, следует потребовать от аудиторской службы более внимательно проверять кассовые проводки. 10001 способ перехитрить ресторанный систему Как правило, персонал гостиницы может похитить деньги при осуществлении финансовых операций с наличными клиента.

Перечень случаев, когда недобросовестный сотрудник может «проявить» себя, достаточно широк. Рассмотрим несколько типичных ситуаций. Большая часть хищений денег в сфере общепита (рестораны, бары) происходит, когда сотрудник при оформлении заказа указывает меньшее количество блюд. Не все гости обращают внимание на чеки, фактически они получают желаемую услугу за заявленную цену. Их как раз никто не обманывает, а вот разницу между полученными и занесенными в систему деньгами кассир положит себе в карман. Однако такое хищение не может быть организовано в одиночку, как правило, он договаривается с кухней. Кассир формирует заказ на кассовом терминале (POS) и отправляет его на кухню в виде информационного сообщения на терминал либо чека, распечатываемого на кухонном принтере. Если там есть свой человек, заказ будет составлен так, как просил клиент, а разница между сформированным по кассе и фактическим заказом попадет в карман недобросовестных работников.

Другой способ — использование чека предварительного заказа (т.е. дубликата) как фискального, его и отдают гостю. В ответ на замечание клиента официант всегда может воскликнуть: «Ой, извините! Сейчас все исправлю!» Таким образом, на один сформированный заказ можно пропустить несколько посетителей.

Этим ухищрения не ограничиваются. Так, возможны ситуации, связанные с отменой заказа. Кассир может аргументировать данную операцию тем, что клиенту не понравился заказ, и он не заплатил за него. Но сделать это намного сложнее, так как в системе заказ уже сформирован, и чтобы его аннулировать, необходимо провести операцию отмены.

В большинстве торговых точек это должен выполнять только метрдотель или старший кассир, следовательно, кассиру придется договариваться с метрдотелем. В последнее время многие гостиничные рестораны обслуживают по системе «шведский стол». Она позволяет полностью обезопасить гостя, так как оплата за питание начисляется на счет в АСУ отеля, а окончательный расчет производится по факту выезда. В некоторых случаях гости оплачивают проживание и питание при заезде и питаются по сформированным спискам либо им дают специальные талоны. Однако, если посетитель ресторана платит за еду наличными, то нет ничего проще. Предположим, человек заплатил и, не дождавшись чека, пошел с

подносом искать свободный столик. Причины, по которым ему не дали чек, могут быть разными: «забыли», сказали, что касса сломалась, и попросили подойти попозже. Если гость все-таки подойдет за своим чеком, хотя вероятность этого очень мала, ему можно дать другой, который не забрал следующий посетитель. Кассир, получивший наличные от клиента, не пробивает их по кассе. И опять у него, так сказать, «образовалась нечаянная прибыль».

#### **Кейс 6. Что делать? Как предотвратить хищения?**

Этот вопрос мучает любого руководителя. Можно установить программы калькуляции, обязательно сохранять чеки заказов и проводить их сверку их с отчетом калькуляции. Кроме того необходим максимальный административный контроль, а в некоторых случаях и оборудование рабочего места кассиров камерами видеонаблюдения. Стоит сформировать аудиторскую группу, которая будет анализировать отчеты по операциям на кассовых терминалах.

Возможно, эти затраты покажутся кому-то лишними, но они обязательно окупятся, если факты хищения денежных средств уже были зафиксированы. И даже в только открывающемся отеле не необходимо провести подобные мероприятия. Ведь лучшее решение проблемы — ее предотвращение. Разумеется, нужно выяснить, кто виноват. Если это неоднократные хищения, необходимо разобраться, что толкает людей на подобные поступки, и принять меры по усовершенствованию АСУ и системе контроля сотрудников.

#### **Кейс 7 Ресепшн: тонкости денежных отношений**

Возможностей для хищения у кассира — сотрудника службы размещения — тоже достаточно. Если существует взаимная договоренность между ним и сотрудниками номерного фонда, то гостей могут заселять в неожиданно освободившиеся номера. При этом кассир либо не дает чека, либо дает старый, забытый другим клиентом, может сделать позже возврат. Например, гость выехал раньше, чем предполагалось. Кассир может заселить в его номер другого человека и положить себе в карман стоимость суток проживания. По системе фактически все пройдет правильно. Кассиру нужно только договориться с сотрудником номерного фонда, чтобы тот подготовил комнату для вновь прибывшего. Затем надо выполнить финансовые операции с гостем. Кассир должен выдать счет, который формируется в гостиничной системе, с указанием заказанных и оплаченных услуг и фискальный чек. Со счетом никаких проблем, благодаря гостиничным системам можно распечатать в счете выбранные транзакции (например, в Epitome PMS) либо создать новое окно счета гостя, сформировав там нужную транзакцию (например, в Opera/Fidelio), которую потом можно корректировать как ошибочную. С фискальным чеком сложнее. Если кассир, пробив чек через фискальный регистратор, затем делает возврат, бухгалтер может потребовать объяснений.

В большинстве гостиниц финансовые операции по возврату тщательно отслеживаются и персонально разбираются. Проще дать одинаковый по сумме чек, забытый другим гостем. Если в счете указано время распечатывания, кассиру нужно подобрать чек, сходный не только по сумме, но и по времени, или он может предложить гостю сутки проживания без чека, но по более выгодной для него цене. Благополучно провернув аферу, кассир обогатится на приличную сумму, так как стоимость проживания в стандартном номере в составляет от 3000 до 4500 руб. в сутки. Кроме того, кассир службы размещения при продаже номера может дополнительно продать услугу, стоимость которой уже включена в общую цену, потому что гости часто не знают обо всем наборе услуг, которые им полагаются. Например, продавая люкс, гостиница предоставляет клиенту бесплатное посещение фитнес-центра, а кассир может предложить купить эту услугу за дополнительную плату. Если гостиничная система не связана с системой фитнес-клуба, выдается специальный талон, которые у кассира, как правило, всегда в наличии.

#### **Кейс 8. Депозиты: новые «возможности»**

Еще один вариант — хищения с депозитов, которые остаются после выезда гостя. Иногда человек уезжает, забыв, что на его счету остался небольшой депозит или, торопясь, не успевает подойти к стойке за расчетом. Сотрудники службы размещения (как правило, это делают работники бэк-офиса) удаляют данные постояльца из системы и переводят его депозит на специальный счет отеля. Кассир, узнав об этом (с помощью сотрудника номерного фонда), может осуществить выселение гостя с возвратом оставшихся на его депозите денег. Операция штатная, правда, деньги получил другой человек.

В некоторых гостиницах, особенно больших, выселением занимается специальная служба по выезду, сотрудники которой тоже могут увидеть оставшийся депозит на счете гостя. Как правило, такие деньги переводят на предназначенный для этих целей счет, потому что в компьютерной системе нельзя осуществлять операцию выселения гостя, если его счет не нулевой. Если клиент вспоминает о деньгах, их списывают с данного счета и возвращают ему.

Для того чтобы сотрудники не могли злоупотреблять самовольным списанием денег, в гостиницах обязательно требуют заявление гостя на возврат денежных средств с указанием данных документа, удостоверяющего личность, и личной подписи. Если же до момента списания на счет денег с депозитов сотрудник службы по выезду договорился с кассиром службы размещения, можно сделать возврат аналогично описанному выше. Бывает, что гостиница не использует регламентированную операцию по списанию денег со счета для депозитов (не требует заявления и документа, удостоверяющего личность), тогда кассир получает отличную возможность «немного подзаработать». И об этом никто не узнает, пока гость действительно не придет за своими деньгами.

Встречаются даже экзотические случаи, когда, имея доступ к базе АСУ, можно делать практически все что угодно. Для этого должны быть два условия: человек, владеющий определенными знаниями и навыками, и беспечный персонал IT-служб, позволяющий сотруднику отеля работать с правами администратора.

Существуют гостиничные АСУ, в клиентских программах которых есть файл без пароля с настройками доступа к базе данных. А если к тому же учетная запись при подключении к базе данных позволяет вставлять, заменять или удалять данные, тогда возможности для воровства буквально безграничны.

Предупрежден, значит вооружен

Как правило, хорошие гостиничные АСУ отслеживают и фиксируют все операции, поэтому к возврату денег при проверке действий кассира нужно относиться особенно серьезно и обязательно всё контролировать. Идеологию максимальной защищенности от хищений можно изложить следующим образом:

Разграничение функционала в АСУ между сотрудниками по правам (например, кассир ресторана не имеет права отменять чек, только метрдотель). Большинство гостиничных и ресторанных систем управления имеют возможность настраивать права на любой выбор. Разграничение прав на уровне операционной системы. Тотальное фиксирование в АСУ всех действий в системе, особенно финансовых операций.

Обязательный контроль аудитора с использованием готовой отчетности в системе.

Визуальный контроль за рабочим местом кассира, в том числе с помощью видеокамер.

Мотивация сотрудника на добросовестное отношение к служебным обязанностям.

Защита должна быть организована не по одному из этих критериев, а комплексно. Правильно настроенная АСУ с разграничениями по функционалу и правам, отчетностью по всем действиям сотрудника и финансовым операциям, особенно возвратам денежных средств, помогает по меньшей мере выявить предполагаемые случаи хищения. Специальная группа аудиторов должна контролировать службу размещения. Перед ночным аудитом один из них закрывает все фискальные регистраторы, снимает отчет по всем фискальным операциям из гостиничной и ресторанной систем. Просматривая отчеты, аудитор должен обратить внимание на коррекции, возвраты и проверить их, используя отчеты по фиксированию действий сотрудников в системе. Визуальным контролем рабочих мест с помощью видеокамер, как правило, должна заниматься служба безопасности отеля.

Таким образом, можно выявить случаи хищения денег, которые не проходили через АСУ. Если вместе с ресторанной системой использовать калькуляционную, можно быстро обнаружить с помощью соответствующих отчетов разницу между фактическим количеством продуктов и проданным через систему. Наконец, большое значение имеет мотивация сотрудников. Если человек получает достойную зарплату, добросовестно выполняя свои обязанности, он вряд ли будет воровать.

Задание:

1. Поставьте себя на место руководителя службы и собственника отеля и предложите решения проблем.
2. Обоснуйте ваши действия.

### Практическое занятие 17

*Вид практического занятия:* защита проекта «Положения по службе»

*Тема и содержание занятия:* Проектные решения **по разработке «Положения по службе»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- применения на практике методик анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия
- применения инновационных подходов к организации деятельности гостиницы

Содержание основных положений:

- функция службы;
- стандарты службы
- листы оценки качества во взаимосвязи с КРІ

К итоговой оценке по проекту применяется КРІ - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий.

*Таблица 2. КРІ - участия в проекте*

	Критерии оценки \ студент	1	2	3	4
1	Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»				
2	Деловой стиль и корпоративная культура				
3	Коммуникабельность				
4	Умение работать в команде				

8 / 9 семестр

**Раздел 4. «Технологии продвижения и реализации гостинично-ресторанных услуг и продуктов»**

**Практическое занятие 1**

*Вид практического занятия:* работа в малых группах

**Тема и содержание занятия: «Исследование потребителей различных туристских и гостинично-ресторанных услуг»**

**Краткое содержание (цель) занятия**

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия;

Задание: Исследовать потребителей различных туристских и гостинично-ресторанных услуг и представить отчет, по отдельным критериям

Для анализа следует использовать отзывы потребителей на сайтах гостиниц и ОТА, а также статистическую информацию с сайта Ростуризм и официальных сайтов департаментов по туризму регионов. В результате анализа должен представлен отчет в виде таблиц и диаграмм.

## Практическое занятие 2

**Вид практического занятия:** работа в малых группах

**Тема и содержание занятия: «Исследование потребителей различных туристских и гостинично-ресторанных услуг»**

**Краткое содержание (цель) занятия**

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия;

Кейс 1. Чем больше туристы путешествуют, тем большего комфорта они хотят.

Они могут сравнивать уровень предоставляемого сервиса, часто что-то критикуют, требуют рекламаций. Проанализируйте исследование ВТО о важности гостиничных удобств для различных потребителей.

Таблица Важность гостиничных удобств с дифференциацией по виду постояльцев

Виды удобств	Вид постояльца и важность критерия (% от общего количества респондентов)	
	среднестатистический постоялец	бизнес-турист
Предоставление бесплатного Wi-Fi соединения в номерах	74	87
Бесплатный завтрак	60	67
Бесплатный трансфер / такси	35	15
Персонал может говорить на языке гостя	35	—
Огромная кровать (King size bed)	33	59
Наличие бесплатной парковки	32	80
Рестораны в отеле	26	—
Супербыстрый Wi-Fi	24	53
Обслуживание номеров (Room Service)	21	38

Наличие спортзала	12	17
Наличие спа	12	4
Наличие детского клуба	5	7
Услуги няни	2	5

1. Опишите идеальные модели гостиницы обслуживание различных сегментов потребителей.

### Кейс 2. Чем больше туристы путешествуют, тем большего комфорта они хотят.

Они могут сравнивать уровень предоставляемого сервиса, часто что-то критикуют, требуют рекламаций. Проанализируйте исследование «Рейтинг негативных отзывов 2016 по отдыху в РФ». Опишите мероприятия для совершенствования обслуживания различных сегментов потребителей.

Таблица Рейтинг негативных отзывов 2016 по отдыху в РФ

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Грязно, неопрятно, требуется ремонт номерного фонда – 17%</li> <li>2) Необученный, неприветливый, грубый персонал – 15%</li> <li>3) Плохое, некачественное, скудное питание – 9%</li> <li>4) Не работают кондиционеры, электричество, сантехника, телефоны, ТВ – 8%</li> <li>5) Проблемы с уборкой в номерах – 8%</li> <li>6) Не соответствие цены качеству – 6%</li> <li>7) Описание и фото на сайте не соответствуют действительности – 6%</li> <li>8) Слабая анимация – 5%</li> <li>9) Фактическая стоимость проживания выше заявленной, «неожиданные» доплаты – 4%</li> <li>10) Аналогии с Советским Союзом – 4%</li> <li>11) Проблемы с забронированным трансфером (не приехал, долгое ожидание) – 4%</li> <li>12) Отсутствие шумоизоляции, шумно по ночам – 4%</li> <li>13) Слабый интернет, не работал – 3%</li> <li>14) Отель не соответствует заявленной звездности – 2%</li> <li>15) Заселяют в номера, не соответствующие брони – 2%</li> <li>16) После предварительной оплаты дополнительных услуг, персонал теряет к гостю интерес – 2%</li> <li>17) Антисанитария, тараканы, грибок, грязная посуда – 2%</li> <li>18) Воровство – 1%</li> </ol> |
|---|

### Практическое занятие 3

*Вид практического занятия:* защита контрольной точки 1

*Тема и содержание занятия:* «Исследование потребителей различных туристских и гостинично-ресторанных услуг»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- навыками контроля и оценки выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

Подготовить отчет для защиты контрольной точки по исследованию потребителей различных туристских и гостинично-ресторанных услуг любого выбранного региона с описанием потребителей по различным критериям

*Продолжительность - 4 часа/ 1 час заочная форма*

### Практическое занятие 4-5

*Вид практического занятия:* деловая игра, работа в малых группах

*Тема и содержание занятия:* **«Ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

На деловой игры студенты должны провести расчет себестоимости гостиничного номера, анализируя основные ценообразующие факторы: себестоимость, издержки, прибыль, уровень конкурентных цен, соотношение спроса и предложения.

Задание: Характеристика гостиница:

Количество номеров 45.

В каждом номере 2 спальных места. Коэффициент загрузки гостиницы – 74%, коэффициент двойной загрузки – 34%.

Затраты в год: Зарплата = 1 000 тыс.р. Единый социальный налог 26%. Амортизация основных фондов = 800 тыс.р. Другие затраты = 1 800 тыс.р.

Разница между ценой при одиночном и двойном заселении равна 80 рублей в сутки.

Рассчитать цену номера гостиницы.

ТАБЛИЦА 1

Эксплуатационная программа гостиницы (годовая)

№ п/п	Показатель	Условное обозначение/ Формула для расчета	Факт 2016 г.	План 2017 г.	Отклонение	
					+/-	%
1	Общая полезная площадь гостиницы, м <sup>2</sup>	ПП	540,00	540,00		
2	Жилая площадь гостиницы, м <sup>2</sup>	ПЖ	435,00	435,00		
3	Единовременная вместимость, койко-мест	ЕВ	39,00	39,00		
4	Количество дней в периоде	Г	366,00	365,00	-1,00	-0,27
5	Максимальная пропускная способность, место-сутки (этот показатель еще называют общим количеством койко-суток)	МПС = ЕВ Ч Г	14 274,00	14 235,00	-39,00	-0,27
6	Количество простоев, место-суток	ПР	1040,00	1100,00	60,00	5,77
7	Возможная пропускная способность, место-суток	ВПС = МПС – ПР	13 234,00	13 135,00	-99,00	-0,75
8	Коэффициент использования максимальной пропускной способности (коэффициент вместимости)	К1 = ВПС / МПС	0,93	0,92	0,00	-0,48
9	Число оплаченных место-суток, сутки	ОМС	6423,00	7800,00	1377,00	21,44
10	Число гостей, чел.	ЧГ	2180,00	2200,00	20,00	0,92
11	Среднее время проживания гостя, сут.	СВП = ОМС / ЧГ	2,95	3,55	0,60	20,33
12	Коэффициент использования номерного фонда (коэффициент загрузки)	К2 = ОМС / ВПС	0,49	0,59	0,11	22,35
13	Выручка от реализации услуг (продажа гостиничных мест), тыс. руб.	ВР	13 770,00	17 700,00	3930,00	28,54
14	Средняя цена гостиничного места, тыс. руб.	ЦС = ВР / ОМС	2,14	2,27	0,13	5,85
15	Затраты гостиницы, тыс. руб.	З	11 570,00	12 900,00	1330,00	11,50
16	Средние затраты на один проданный место-сутки, тыс. руб.	ЭС = З / ОМС	1,80	1,65	-0,15	-8,19
17	Средняя выручка с одного гостиничного койко-места в год, тыс. руб.	ВСКГ = ВР / ЕВ	353,08	453,85	100,77	28,54
18	Средняя выручка с одного гостиничного койко-места за сутки, руб.	ВСК = ВСКГ / Г	964,69	1243,41	278,72	28,89
19	Средняя выручка с одного гостя («средний чек»), руб.	ВСТ = ВР / ЧГ	6316,51	8045,45	1728,94	27,37
20	Средняя выручка с 1 м <sup>2</sup> полезной площади гостиницы в год, тыс. руб.	ВСМГ = ВР / ПП	25,50	32,78	7,28	28,54
21	Средние затраты на 1 м <sup>2</sup> полезной площади гостиницы в год, тыс. руб.	ЭСМГ = З / ПП	21,43	23,89	2,46	11,50
22	Средняя выручка с 1 м <sup>2</sup> полезной площади гостиницы за день, руб.	ВСМ = ВСМГ / Г	69,67	89,80	20,13	28,89
23	Средние затраты на 1 м <sup>2</sup> полезной площади за день, руб.	ЭСМ = ЭСМГ / Г	58,54	65,45	6,91	11,80
24	Средняя выручка с 1 м <sup>2</sup> жилой площади за год, тыс. руб.	ВОЖГ = ВР / ПЖ	31,66	40,69	9,03	28,54
25	Средние затраты на 1 м <sup>2</sup> жилой площади за год, тыс. руб.	ЭОЖГ = З / ПЖ	26,60	29,66	3,06	11,50
26	Средняя выручка с 1 м <sup>2</sup> жилой площади за день, руб.	ВОЖ = ВОЖГ / Г	86,49	111,48	24,99	28,89
27	Средние затраты на 1 м <sup>2</sup> жилой площади за день, руб.	ЭОЖ = ЭОЖГ / Г	72,67	81,25	8,58	11,80

Расчёт цены номера гостиницы проводится по следующему плану

Решение.

1. Найдём сумму затрат в год.

$$\Sigma \text{Затрат} = 1000 + 0,26 * 1000 + 800 + 1800 = 3\ 860 \text{ тыс.р.}$$

2. Найдём количество занятых номеров в году.

$$\Sigma \text{ЗАНЯТЫХ НОМЕРОВ} = \text{КОЛ-ВО НОМЕРОВ} * \text{КОЭФ. ЗАСЕЛЕНИЯ} * \text{ЧИСЛО ДНЕЙ В ГОДУ} = 45 * 0,74 * 365 = 12154 \text{ НОМЕРОВ.}$$

3. Рассчитаем затраты на содержание одного номера.

УДЕЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ =  $\Sigma$  ЗАТРАТ /  $\Sigma$  ЗАН. НОМ. =  $3860 / 12154 = 0,31759$  ТЫС.Р.  
= 317,59 РУБЛЕЙ.

4. Найдём цену с прибылью. Рентабельность 35%.

УДЕЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ \* (1 + % РЕНТАБЕЛЬНОСТИ) =  $317,59 * (1 + 0,35) = 428,75$   
РУБЛЕЙ.

5. Найдём годовую выручку.

$428,75 * 12154 = 5\ 211\ 027$  рублей.

6. Каждый день занято номеров:

$0,74 * 45 = 33$  номера.

7. Каждый день занято двумя гостями:

$0,34 * 45 = 15$  номеров.

8. Каждый день занято одним человеком.

$33 - 15 = 18$  номеров.

9. Выручка в течении суток.

$33 * 428,75 = 14\ 149$  рублей.

10. Алгоритм определения цены номера.

$$15 * X + 18 * (X + 80) = 14\ 149$$

X – цена номера при одиночном заселении.

Преобразуем формулу и найдём X.

$$15 * X + 18 * X + 1\ 440 = 14\ 149$$

$$33 * X = 14\ 149 - 1\ 440$$

$$X = 385 \text{ рублей.}$$

$$X + 80 = 385 + 80 = 465 \text{ рублей.}$$

Ответ: цена номера при одиночном заселении 385 рублей в день. Цена номера при полном заселении 465 рублей за номер.

Сделать расчет себестоимости номера гостиницы, предварительно описав ее характеристики и исходные данные

## Практическое занятие 6-7

*Вид практического занятия:* работа в малых группах

*Тема и содержание занятия:* **Предотвращение рисков: технология работы с тарифами»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- разработки гостинично-ресторанного продукта с учетом потребностей потребителя;
- предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя,

- группировать, систематизировать информацию с помощью информационных технологий

Задание включает подготовку программы продвижения и различных ценовых спецпредложений, сформированных в зависимости от сезона, состава семьи, количества ночей, и т.п., мероприятий по продвижению сайта гостиницы.

- определение «низкого» и «высокого» сезона в гостиничном бизнесе;

- работа с тарифной сеткой, определение средней цены номера, процентного показателя загрузки.

- работа с корпоративными клиентами и туристскими партнерами

Расчет спецпредложений (SPO) подготовить используя сформированный график в таблице Microsoft Excel. Для выполнения задания «Календарь спроса» необходимо четко

понимать концепцию гостиничного комплекса, выявить наличие сезонности спроса (можно использовать реальную ситуацию, можно смоделировать) и провести комплексный анализ:

- климатических особенностей региона – выявляем наиболее комфортный сезон для отдыха;

- конкурентного окружения (загрузка конкурентов, наличие поблизости отелей одинакового уровня, сравнение стоимости номерного фонда).

- туристских потоков (аналитические данные с сайта федеральной статистики и администрации региона).

Для заполнения столбца «конференции» необходимо провести анализ «Мероприятий в регионе».

Спрос на свадебные услуги обуславливается факторами:

- сезонность + праздничные дни

- реклама

## Практическое занятие 8-9

*Вид практического занятия:* решение кейсов

*Тема и содержание занятия:* «Современные тенденции в разработке программы продвижения ГК»

*Краткое содержание (цель) занятия:*

формирование практических навыков:

- разработки гостинично-ресторанного продукта с учетом потребностей потребителя;

- предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя,

- группировать, систематизировать информацию с помощью информационных технологий

**Кейс 1. Проанализировать аналитическую информацию и сделать отчеты о современных тенденциях в продвижении ГК**

**Кейс 2. Ситуация на рынке Онлайн-продажи отелей. Digital - маркетинг**

Вопросы для обсуждения:

1. Приведите примеры инструментов Digital-маркетинга:

- контекстная реклама (с «размещением» отеля на картах специально для путешественников),

- e-mail маркетинг как грамотное использование уже имеющейся у отеля базы адресов бывших постояльцев,

- поисковое продвижение, ориентированное на конкретного клиента и создание четкого предложения.

2. Приведите примеры и методы SEO-оптимизации

**Кейс 3. «Ситуация на рынке Онлайн-продажи отелей»**

Вопросы для обсуждения:

1. Какие ОТА представлены на российском рынке. С какими конкретно ОТА будет работать открывающийся отель

2. Какую информацию актуально размещать на сайте гостиницы. Сделайте выводы на основании анализа проведенного совещания.

3. Эффективное использование ресурсов ОТА – составить предложения.

4. Какие перспективы связаны с ОТА

Заседание гостиничного клуба НIT его организаторы – компании IFK Hotel Management, HVS Executive Search и Frontdesk.ru – посвятили теме «Российский онлайн: как конвертировать?» Собравшиеся обсудили нынешнее положение и перспективы рынка гостиничных услуг в интернете, эффективность онлайн-продаж, возможности роста и развития в области электронной коммерции с учетом запросов, сомнений и опасений российского потребителя. Экспертами выступили директор по развитию бизнеса компании Oktogo.ru Федор Тарасюк, вице-президент по работе с поставщиками Ostrovok.ru Эндрю Пайнер и директор по продажам и маркетингу московских гостиниц Marriott Андрей Смирнов.

#### **Кейс 4. Сезонные и тематические предложения**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Проанализируйте уникальные спецпредложения, представленные в кейсе
2. Разработайте аналоги и предложите в своих проектах гостинично-ресторанных продуктов

#### **Кейс 5. Гостиничные концепции для поколения Y и Z**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Охарактеризуйте поколения Y и Z в целом
2. Составьте кратко концепцию гостиницы для поколения Y и Z

### **Практическое занятие 10**

*Вид практического занятия:* решение кейсов, отчет

*Тема и содержание занятия:* «**Маркетинговые инновации в гостиничной индустрии**»

*Краткое содержание (цель) занятия:*

В оценку по контрольной точке включаются результаты по работе над:

**- решение кейсов- 5 баллов;**

**- отчет - план мероприятий по маркетинговым программам**

формирование практических навыков:

- разработки гостинично-ресторанного продукта с учетом потребностей потребителя;

- предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя,

- группировать, систематизировать информацию с помощью информационных технологий

Разработайте отчет по плану мероприятий развития каждой из представленных программ маркетинга:

- сенсорный маркетинг;

- брендинг;

- программы лояльности;

- использование мультимедийных технологий;

- продвижение в соцсетях.

В содержание должно входить:

- перечень мероприятий, предварительные затраты, планируемая эффективность.

### **Практическое занятие 11-12**

*Вид практического занятия:* мастер – класс, работа в малых группах, подготовка группового проекта по ивент – мероприятий

*Тема и содержание занятия:* «**Инновационные технологии в анимационной деятельности и организации ивент-мероприятий**»

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

На занятиях проводится мастер-классы по программам ведущих профессиональных компаний: туроператоров, гостинично-ресторанных комплексов, студенты разрабатывают сценарии тимбилдинга, инсентив-программ, деловых мероприятий.

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

На занятиях студенты разрабатывают сценарии анимационных программ для служб анимации загородных и курортных гостиниц

1. Принципы и приемы построения сценария анимационного мероприятия.
2. Анимационные программы загородных и курортных гостиниц
3. Моделирование игр под цели и условия анимации
4. Проведение викторин, конкурсов, игр и развлечений
5. Анимации и ивент-мероприятия (у воды и на воде) на примере «Конаково Кантри-клуб»
6. Подготовка и разработка анимационных программ, массовых праздников, организация концертов, вечеров отдыха
7. Спортивно-оздоровительная анимации курортных гостиниц
8. Игра как эффективная форма анимационной деятельности
9. Народные игры. Их использование в проведении праздников

**Контрольная точка 3  
Практическое занятие 13**

*Вид практического занятия:* защита контрольной точки 3

*Тема и содержание занятия:* **«Подготовка и проведение анимационных программ в загородном или курортном гостиничном комплексе»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

На деловой игре студенты должны разработать сценарии, план организации проведения анимационных программы загородных и курортных гостиниц, включающие:

- организацию массовых праздников, шоу-программ;
- спортивно-оздоровительная анимации;
- проведении праздников на основе русско-народных традиций;
- квестов;
- детских праздников.

**Практическое занятие 14-15**

*Вид практического занятия:* работа в малых группах

*Тема и содержание занятия:* **«Подготовка и проведение PR – мероприятий, корпоративных программ»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- применения современных технологий для повышения уровня обслуживания потребителей и формирования гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

На деловой игре студенты должны разработать сценарии, план организации проведения корпоративных программы загородных и курортных гостиниц, включающие:

организовать проведение ивент-мероприятия по разработанному сценарию:

- тимбилдинга,
- тимсентив-программ,
- деловых мероприятий.

## Практическое занятие 16

*Вид практического занятия:* проводится в форме деловой игры и защиты группового проекта

*Тема и содержание занятия:* **«Проведение конкурса инновационных проектов ивент-мероприятий»**

*Краткое содержание (цель) занятия*

формирование практических навыков:

- работы в команде проектной группы
- презентации проекта

На деловой игре студенты должны организовать проведение

1. ивент-мероприятия по разработанному сценарию:

- тимбилдинга,
- тимсентив-программ,
- деловых мероприятий.

2. проведение анимационных программы загородных и курортных гостиниц, включающие:

- организацию массовых праздников, шоу-программ;
- спортивно-оздоровительная анимации;
- проведении праздников на основе русско-народных традиций;
- квестов;
- детских праздников.

К итоговой оценке по проекту применяется КРІ - коэффициент персональной эффективности, который в проекте рассчитывается в % (в конце защиты) из расчета max 25 % за каждый критерий.

**Таблица 2. КРІ - участия в проекте**

	Критерии оценки \ студент	1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»</b>				
<b>2</b>	<b>Деловой стиль и корпоративная культура</b>				
<b>3</b>	<b>Коммуникабельность</b>				
<b>4</b>	<b>Умение работать в команде</b>				
	<b>Итого</b>				

**Умение аргументировано работать с возражениями «экспертов»**

25% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: нормативные источники, авторитетное исследование, автора и пр. в отстаивании своих позиций

15% - при защите проекта нашел обоснованные аргументы: только нормативные источники в отстаивании своих позиций

10% - высказал только свою точку зрения

#### **«Деловой стиль»**

- 25% - никогда не опаздывает. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры сферы гостеприимства.

- 20% - редко опаздывает, но компенсирует эффективной работой над проектом. Внешний вид и манера поведения соответствует требованиям корпоративной культуры.

- 10 % - участвовал в работе над проектом эпизодически. Пренебрегает требованиями корпоративной культуры.

#### **«Коммуникабельность»:**

– 25 % – положительно настроен. Не позволяет себе проявления лишних эмоций. Создает доброжелательную атмосферу. Приглашает к сотрудничеству, проявляет интерес к мнению окружающих, конструктивно решает вопросы и достигает взаимопонимания.

– 20 % – положительно настроен, доброжелателен, стремится к конструктивному решению вопросов.

– 10%- проявляет агрессию или подавленность. Негативно и пессимистично настроен. Обстановка вокруг него накаленная или чересчур холодная. Не стремится к конструктивному решению вопросов, либо отступает, либо нападает.

#### **Работа в команде**

– 25% – готов поддержать и помочь коллегам, ставит интересы команды выше своих личных интересов. Помогает коллегам и поддерживает их.

– 20% – корректен и доброжелателен по отношению к членам команды. Поддерживает хорошие рабочие отношения с членами команды.

– 10 % – преследует свои личные интересы вне зависимости от того, как его личные интересы соотносятся с интересами команды. Проводит четкое разделение между своей и чужой работой. Не заинтересован в общем результате, обращает внимание только на свой участок работы. Отказывается помогать другим членам команды, часто ставя под угрозу общий результат.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **8.1.Основная литература:**

1 Быстров С.А. Организация гостиничного дела - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. - Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/529356>

2 Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стахова Л.В. — Москва: КноРус, 2022. — 405 с. <https://www.book.ru/view5/767493e77ca330a7769a5b6cc4460a14>

3 Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 416 с <http://znanium.com/>

4 Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 368 с.: <http://znanium.com/>

5 Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.:ФОРУМ: ИНФРА М, 2019. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=545512>

6 Никольская, Е.Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е.Ю. Никольская, А.А. Тихненко, Л.А. Попов. — Москва: Русайнс, 2021. <https://www.book.ru/book/936360>

- 7 Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие /. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2019 <http://znanium.com/catalog/product/765602>
- 8 Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=340840>

## **8.2. Дополнительная литература:**

1. Дмитриева Н. В. Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2019 <http://znanium.com/catalog/product/473497>
2. Можаяева, Н.Г. М74 Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2022.; Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=398218>
3. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=372104>

## **Нормативные документы:**

1. Приказ от 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
  2. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
  3. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
  4. Стандарт СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации
- г) журналы
1. Гостиничное дело.
  2. Отель
  3. «Пять звезд»

### ***базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:***

4. <http://www.russiatourism.ru/> - официальный сайт Ростуризма
5. <http://mkrf.ru/ministerstvo/department/> - официальный сайт департамента туризма и региональной политике министерства культуры РФ
6. <http://hotelier.pro>
7. <http://www.stroimhotel.ru>
8. <http://www.hotelline.ru>
9. <http://www.prohotel.ru>
10. <http://www.frontdesk.ru>
11. <http://www.hospitality.ru>
12. <http://hotelexecutive.ru>

## **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Электронная библиотечная система: <http://www.book.ru/>

Электронная библиотечная система <http://www.znanium.com>

## **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office

1. Профессиональная база данных: федеральный перечень туристских объектов (гостиницы и иные средства размещения): <http://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--plai/index.php/displayAccommodation/index>

2. Профессиональная база данных: открытые данные Министерства культуры РФ. <http://opendata.mkrf.ru/>

3. Профессиональная база данных: Реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>

4. Профессиональная база данных: реестр инновационных продуктов, технологий и услуг, рекомендованных к использованию в Российской Федерации <https://innoprod.startbase.ru/>

5. Профессиональная база данных: портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.horeca.ru/>

1. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

2. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>

3. Информационно-справочная система Booking.com <https://www.booking.com>

4. Информационно-справочная система Trivago <https://www.trivago.ru/>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения, посещение профильных выставок, в гостиничных предприятиях), а так же самостоятельная работа обучающихся.

В предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения.), а так же самостоятельная работа обучающихся.

### - лекции

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки.

Каждая лекция по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» освещает определённую тему (проблему, тесно связана с предыдущим материалом;

– содержит достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, имеет четко выраженную связь с практикой;

– вызывает у обучающихся, необходимый интерес познания, дает направление для самостоятельной работы;

– отражает методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);

– является наглядной, сочетается с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;

– излагается четким и ясным языком, содержит разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций)

При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала, также используются интерактивные формы, например:

- **лекции – обсуждения** - лекция через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции

- **проблемные лекции** - введение нового знания через проблемность вопроса и т.д..

Практические занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса.

Практические занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы, подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем дисциплины. Практические занятия, включенные в изучение дисциплины «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства», направлены на формирование у студентов практических умений, практических навыков в области гостиничной деятельности, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.

Практические занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» проводятся в специализированном кабинете, оснащённом стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием, а также на базе гостиничных предприятий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области туризма и гостеприимства

По дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» используются интерактивные формы практических занятий: обсуждение проблемных ситуаций, обсуждение кейсов, мастер-класс; работа в малых группах, работа в малых группах над проектными предложениями, решение кейсов.

- **самостоятельная работа обучающихся**

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и нестандартных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов по «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» дисциплине проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;

- углубления и расширения теоретических знаний;

- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
  - развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
  - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
  - формирования общих и профессиональных компетенций
  - развитию исследовательских умений
- Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

#### **Формы самостоятельной работы**

Подготовка индивидуальных заданий:

- написание эссе,
- подготовка аналитического отчета;
- работа в электронной образовательной среде;
- самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты).
- разработка предпроектных решений.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекторное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: переносное видеопроекторное оборудование для презентаций. Доска. Тренинговый кабинет «Гостиничный номер». Гостиничный номер 1 категории: двуспальная кровать, 2 тумбочки, шкаф, зеркало, санузел, душ, телевизор, средства индивидуальной гигиены, индивидуальные принадлежности. Тренинговый кабинет «Служба приема и размещения». Стойка ресепшн, стеллаж с сувенирами, журнальный стол, 2 кресла, ваза с цветами, 3 стола, 10 стульев, телевизор Sony, 2 тумбы, ноутбук HP, многофункциональное устройство HP, денежный лоток, пинпад, минисейф
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет".

	Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
--	--