

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей , туризма и гостеприимства

«ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Название дисциплины (модуля) «ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

кандидат экономических наук, доцент

И.С.Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 7 от 27.02.23

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
2. Структура дисциплины.....	6
3. Содержание дисциплины.....	7
4. Образовательные технологии	8
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	10
5.1 Система оценивания	10
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	11
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	17
6.1 Список источников и литературы	17
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	18
9. Методические материалы.....	20
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	20
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	29
9.3 Иные материалы.....	30
Приложение 1. Аннотация дисциплины	33

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технологии организации гостиничного дела» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачи курса:

- обучение теоретическим основам гостиничной деятельности, основным понятиям гостиничной деятельности; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- обучение правилам, нормам и стандартам, действующим в сфере гостиничной деятельности;
- обучение принципам производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- обучение основным особенностям функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение специфике и структуре гостиничного продукта;
- обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические	Знать: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств

	<p>новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения;; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>Владеть: ;владеть навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.</p>
	<p>ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать: особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц.</p> <p>Уметь: обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</p> <p>Владеть: навыками применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания</p>
<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Знает: нормы и правила охраны труда и техники безопасности</p> <p>Умеет: применять полученные знания в практической сфере, соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>Владеет: готовностью применять современные технологии соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники</p>

		безопасности
--	--	--------------

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Технологии организации гостиничного дела» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: : «Иностранный язык», «Основы толерантности», «Человек и его потребности», «Безопасность жизнедеятельности», «История туризма и гостеприимства» и др.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»;

Структура дисциплины¹

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 63.е., 216 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3,4	Лекции	24
3,4	Семинары/лабораторные работы	32
Всего:		56

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 160 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4,5	Лекции	12
4,5	Семинары/лабораторные работы	20
Всего:		32

¹ При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 184 академических часа(ов).

2. Содержание дисциплины²

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	<p>Раздел 1</p> <p>Теоретические основы гостиничной деятельности.</p> <p>Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p>	<p>Основные понятия, термины, определения, связанные с гостиничной деятельностью. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Законодательное и нормативное государственное регулирование, как основа управленческой деятельности. Стандарты, кодексы. Международные правила. Международные соглашения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ. Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями в РФ. и др.</p>
2.	<p>Раздел 2</p> <p>Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.</p> <p>Организация функциональных процессов в средствах размещения.</p>	<p>Организационно - управленческая структура гостиничного предприятия. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Службы гостиницы и их функционирование. Рациональное взаимодействие служб в гостинице. Общее понятие «технология». Виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий. Производственный процесс гостиничного предприятия. Типы производства гостиничных услуг. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии. Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах и других средствах размещения. Этапы технологического цикла обслуживания гостей. Организация отдела бронирования. Технология бронирования. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Операционный процесс обслуживания. Технология обслуживания VIP-гостей. Технология работы с жалобами гостей отеля и методы рационального урегулирования жалоб. Технология поведения с агрессивными клиентами в отеле. Технология «Анонимная инспекция». Технология борьбы с</p>

² Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

		хищениями в гостиницах.
3.	Раздел 3 Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	Гостиничный продукт (основной, сопутствующий, дополнительный). Понятие «услуга». Специфические черты услуги. Виды гостиничных услуг.
4.	Раздел 4 Профессиональные стандарты обслуживания	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Обучение персонала, оказание поддержки сотрудникам, контроль и оценка работы подчиненных. Профессиональный имидж. Культура и психологические аспекты делового общения персонала современного отеля с потребителями гостиничных услуг. Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива гостиницы. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка. Стандарты обслуживания постоянных и VIP- клиентов. Стандарты обслуживания гостей с ограниченными физическими способностями.
5.	Раздел 5 Квалификационные требования к персоналу	Основные квалификационные требования (профессиональные стандарты) к должностям сотрудников гостиниц. Первый квалификационный уровень. Второй квалификационный уровень. Третий квалификационный уровень

3. Образовательные технологии³

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	4
	Тема 1.	Лекция 1.	Вводная лекция
	Основные понятия, термины, определения, связанные с гостиничной деятельностью.	Семинар 1.	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов

³ В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

	Тема 2. Организационно - управленческая структура гостиничного предприятия.	Лекция 2.	Лекция-визуализация
	Тема 3. Виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице	Лекция 3.	Лекция-визуализация
		Семинар 2.	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов
	Тема 4. Производственный процесс гостиничного предприятия.	Лекция 4.	Лекция-беседа
		Семинар 3.	Дискуссия на семинаре
	Тема 5. Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах и других средствах размещения.	Лекция 5.	Проблемная лекция
		Семинар 4.	Семинар-диспут
	Тема 6. Гостиничный продукт. Понятие «услуга». Специфические черты услуги. Виды гостиничных услуг.	Лекция 6.	Лекция-визуализация
		Семинар 5.	Семинар – кейс-метод
	Тема 7. Стандарты обслуживания в средствах размещения.	Лекция 7.	Лекция-визуализация
		Семинар 6.	Дискуссия на семинаре

	Культура обслуживания.		
	Тема 8. Обучение персонала, оказание поддержки сотрудникам, контроль и оценка работы подчиненных.	Лекция 8.	Лекция – пресс-конференция
		Семинар 7.	Контрольная работа
	Тема 9. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка.	Лекция 9.	Лекция-визуализация
		Семинар 8.	Семинар – круглый стол
	Тема 10. Квалификационные требования к персоналу	Лекция 10.	Лекция с разбором конкретных ситуаций
		Семинар 9.	Семинар – круглый стол

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

4. Оценка планируемых результатов обучения

4.1 Система оценивания⁴

⁴ Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- реферат	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет в 3 и зачет с оценкой в 4 семестрах)		40 баллов
Итого за семестр зачет/зачет с оценкой		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

4.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине⁵

Перечень вопросов к зачету

1. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях
2. Технологии обслуживания VIP- клиентов в высококлассных отелях
3. Продолжительность испытательного срока, установленная для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом
4. Тематика тренингов для персонала высококлассных гостиниц

⁵ Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

5. Стандарты внешнего вида работника гостиничного бизнеса
6. Стандарты поведения работника гостиничного бизнеса
7. Нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
8. Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококлассных гостиниц с иностранным менеджментом
9. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся к первому квалификационному уровню
10. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся ко второму квалификационному уровню
11. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся к третьему квалификационному уровню
12. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся к первому квалификационному уровню
13. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся ко второму квалификационному уровню
14. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся к третьему квалификационному уровню
15. Основные должностные обязанности администратора (регистратора) службы приема и размещения
16. Основные должностные обязанности сотрудника отдела бронирования гостиницы
17. Основные цели «Системы классификации гостиниц и других средств размещения» в Р.Ф.
18. Классификация номерного фонда, согласно «Системе классификации гостиниц и других средств размещения» в Р.Ф.

Перечень вопросов к зачету с оценкой

1. Факторы, влияющие на организационно-управленческую структуру гостиницы
2. Классификация гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
3. Административно-управленческая служба (Administration Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
4. Служба приема и размещения (Front Office) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
5. Служба организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
6. Коммерческая служба (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней

7. Инженерно-техническая служба (Technical Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
8. Вспомогательные и дополнительные службы (Additional Services) гостиницы
9. Понятия: «Лицо отеля», «Сердце отеля»
10. Понятие «Технология». Основной технологический процесс гостиничного обслуживания
11. Этапы в технологическом цикле обслуживания гостя
12. Деятельность отдела бронирования гостиничного предприятия
13. Каналы и источники получения гостиницей заявок на размещение
14. Типы бронирования в гостиницах
15. Суть гарантированного бронирования
16. Суть негарантированного бронирования
17. Овербукинг (сверхбронирование)
18. Технология подтверждения бронирования
19. Технология аннуляции бронирования
20. Технологические документы, связанные с формальностями по бронированию
21. Технология работы с жалобами гостей отеля
22. Суть «технологии анонимная инспекция»
23. Методы рационального урегулирования жалоб в гостинице
24. Понятие «услуга». Специфические черты «услуги»
25. Структура уровней «гостиничного продукта»
26. Понятие «стандарт»
27. Международные стандарты обслуживания в гостиницах
28. Цели системы взаимозаменяемости в гостиницах
29. Правила поведения сотрудников гостиницы в чрезвычайных, нестандартных ситуациях
30. Направления в области контроля и оценки работы подчиненных в высококлассных гостиничных предприятиях

Примерные ситуационные задачи

Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия. Большое место в работе специалиста занимают задачи аналитического характера. Умение рассматривать, оценивать ситуацию в целом и в деталях, принимая на основе этого анализа правильное решение - неотъемлемое качество будущего менеджера в гостинице. Сущность этого метода обучения состоит в том, что студентам демонстрируется определенная производственная ситуация, в которой охарактеризованы условия и действия ее участников. Студенту предлагается оценить, правильно ли действовали ее участники, дать анализ и заключение о том, на основании чего они оценивали действия участников. Представление ситуации может быть дано в разных формах: описание ситуации, показ видеофрагментов, разыгрывание ролей отдельными студентами в учебной группе. Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия может выполняться на практических занятиях, на занятиях по закреплению учебного материала, при проверке знаний и умений, как один из видов практических работ на уроке, в качестве внеаудиторных занятий, в процессе учебной практики при решении комплексных производственных задач. Выполняют задания по анализу технологических ситуаций процесса гостиничного обслуживания студенты индивидуально или группами по два-четыре человека, а затем коллективно обсуждают намеченные выводы. Ситуационные производственные задачи, обусловленные технологическим процессом гостиничного обслуживания, используемые как практические методы подготовки специалистов, должны точно соответствовать получаемой специальности и квалификации студентов профильного ВУЗа. В рамках программы разработан перечень ситуационных задач для проведения практических занятий со студентами. Ниже приведены некоторые из них:

1. При заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Гость недоволен. Действия сотрудника службы приема и размещения?
2. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Администратор отказывает в просьбе гостя. Кто прав в этой ситуации?
2. Гость сообщает, что его номер ограблен. Каковы действия администрации гостиницы в данной ситуации?
3. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освободив полностью занимаемый номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Ваше решение, как менеджера гостиницы.
4. Гость заселился в номер по цене 100 у.е., во время его проживания произошло повышение цены его номера на 20 у.е. (понижение на 20 у.е). По какой цене будет оплачивать гость своё проживание?

Примерные темы контрольных работ

1. Средства размещения, их классификация.
2. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
3. Характеристика основных типов предприятий питания
4. Характеристика основных видов транспорта
5. Особенности предприятий индустрии развлечений.

6. Гостиницы и аналогичные предприятия, их характеристика.
7. Европейские классификации гостиниц.
8. Американские классификации гостиниц.
9. Современная российская классификация гостиниц.
10. Характеристика гостиниц различных категорий.
11. Особенности гостиничных цепей.
12. Особенности независимых гостиниц.
13. Контрактное управление гостиницами.
14. Ассоциации в индустрии гостеприимства.
15. Кондоминиум и таймшер, их характеристика.
16. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства
17. Рыночная сегментация и позиционирование услуг
18. Маркетинговая среда гостиницы
19. Процесс планирования в гостиничном предприятии
20. Реклама в гостиничном бизнесе
21. Кадры в индустрии гостеприимства, их функции.
22. Основные службы гостиницы, их функции.
23. Характеристики службы бронирования, назначение и функции.
24. Характеристика службы приема и размещения, назначение и функции.
25. Характеристики службы горничных; назначение и функции.
26. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции.
27. Основные направления деятельности коммерческой службы.
28. Основные направления деятельности технической службы.
29. Организация технических служб, их персонал.
30. Особенности деятельности службы безопасности.
31. Административная служба, назначение, функции.
32. Основные направления государственного регулирования гостиничной деятельности
33. Международные правила и соглашения
34. Правила страхования гостиничных услуг.

Примерные темы рефератов

1. Особенности и специфика работы с гостями из других стран. Этническая пестрота. Язык. Межкультурные и религиозные различия.
2. Информационно-рекламная деятельность современного отеля.
3. Самые известные гостиничные цепи. Франчайзинг. Контракты на управление.
4. Экологическая политика современного отеля.
5. Проблемы туристов с ограниченной подвижностью и решение этих проблем в современном отеле.
6. Решение вопросов управления в предприятиях индустрии гостеприимства XXI века, посредством высоких информационных технологий.
7. «Пионеры» гостиничной индустрии.

8. Экскурс в историю знаменитых московских гостиниц.
9. Отель XXI века.
10. Одежда для успеха. Форменная одежда персонала современной гостиницы.
11. Основы взаимоотношений персонала современного отеля с потребителем гостиничных услуг. Климат внутри коллектива отеля.
12. Руководитель гостиничного предприятия XXI века.
13. Информационно-рекламная деятельность современного отеля.
14. Значение озеленения и украшения гостиничных интерьеров в создании позитивного имиджа современного гостиничного предприятия.
15. Самые необычные, оригинальные отели мира. Экстремальный туризм.
16. Лидеры современного гостиничного рынка.
17. Перспективы и тенденции развития гостиничной индустрии г. Москвы.
18. История возникновения гостиничной индустрии в мире.
19. Эволюция гостиничного дела в нашей стране.
20. Системы классификаций отелей в мире.
21. Организация приёма и обслуживания гостей на высшем уровне (VIP-обслуживание).
22. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в гостиницах.
23. Жалобы гостей отелей и методы их рационального урегулирования.
24. Технология «Анонимная инспекция» в гостиницах с иностранным менеджментом.
25. Тактика поведения с агрессивными клиентами в гостиницах.
26. Деятельность консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями для достижения индивидуального сервиса в отелях.
27. Технология борьбы с хищениями в гостиницах

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1 Список источников и литературы⁶

1. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
2. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Дополнительная литература

⁶ Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

1. Ульяновченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 SAGE Journals
 Taylor and Francis
 JSTOR

5.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. **Kaspersky Endpoint Security**

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

8. Методические материалы⁷

8.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий⁸

Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 час. – 1 часть дисциплины; 2 час. – 2 часть дисциплины)

Теоретические основы гостиничной деятельности. Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

Цель: изучить основные понятия, определения, термины, связанные с гостиничной деятельностью; ознакомиться с правовым регулированием гостиничной деятельности.

Вопросы для изучения и обсуждения:

1. Дайте определение понятиям: «Индустрия гостеприимства» (Hospitality industry), «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства».
2. Назовите тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства.
3. Расскажите об отечественной классификации гостиниц.
4. Что является основными целями отечественной «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215?
5. Приведите ряд требований, предъявляемых к гостиницам различных категорий, согласно «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
6. Дайте определения понятиям: «Средство размещения», «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд», применяемыми в «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
7. Расскажите о классификации номерного фонда, согласно «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
8. Назовите разделы «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённых постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085.
9. Дайте определение понятиям: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

⁷ Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

⁸ План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

Федерации».

10. Перечислите виды услуг, предоставляемые исполнителем потребителю гостиничных услуг без дополнительной оплаты.

Практические задания (темы докладов):

1. Средства размещения, их классификация
2. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
3. Характеристика основных типов предприятий питания
4. Характеристика основных видов транспорта
5. Особенности предприятий индустрии развлечений
6. Гостиницы и аналогичные предприятия, их характеристика
7. Европейские классификации гостиниц
8. Американские классификации гостиниц
9. Современная российская классификация гостиниц
10. Характеристика гостиниц различных категорий
11. Основные направления государственного регулирования гостиничной деятельности
12. Международные правила и соглашения
13. Правила страхования гостиничных услуг

Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов

Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Организация функциональных процессов в средствах размещения.

Цель: изучить принципы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; изучить основные особенности функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Каковы цели организационной структуры предприятия?
2. Какие организационные структуры управления наиболее распространены в управленческой практике гостиничной отрасли?
3. Дайте определение «структура управления предприятия».
4. Охарактеризуйте линейную организационную структуру управления гостиничного

предприятия.

5. В чем состоит специфика функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия?
6. В чем заключаются особенности линейно-функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия?
7. Как выглядит управленческая структура современного отеля?
8. Покажите на примерах зависимость организационно-управленческой структуры отеля от вместимости, категории (классности), назначения, месторасположения, контингента поселяющихся.
9. Расскажите о классификации гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
10. Как классифицируются гостиничные предприятия по вместимости в мировой практике?
11. Перечислите службы гостиницы.
12. Подробно расскажите об административно-управленческой службе (Administration Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
13. Подробно расскажите о службе приема и размещения (Front Office) Гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
14. Подробно расскажите о службе организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
15. Подробно расскажите о коммерческой службе (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
16. Подробно расскажите об инженерно-технической службе (Technical Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
17. Подробно расскажите о вспомогательных и дополнительных службах (Additional Services) гостиницы.
18. Приведите данные о необходимом количестве обслуживающего персонала для гостиниц различных категорий.
19. Дайте определения понятиям: «Лицо отеля», «Сердце отеля».
20. Приведите конкретные примеры взаимодействий различных служб отеля в процессе обслуживания клиентов.
21. Дайте определение понятию «Технология».
22. Расскажите о четырёх этапах в технологическом цикле обслуживания гостя.
23. Охарактеризуйте базовые технологии обслуживания гостиничного предприятия.
24. В чем состоит специфика ключевых технологий обслуживания гостиничного предприятия?
25. В чем заключаются особенности ведущих технологий гостиничного предприятия?

26. Что понимают под «технологическим процессом в гостинице»?
27. На какие виды подразделяются технологические процессы по характеру технологических операций?
28. Назовите этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
29. В чем заключается специфика каждого из трех типов производства гостиничных услуг: единичного, серийного и массового?
30. На каких принципах строится рациональная организация производственного процесса в гостиничном предприятии?
31. В чем заключается суть деятельности отдел бронирования гостиничного предприятия?
32. Перечислите наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей. Расскажите о технологии работы с жалобами гостей отеля.
33. Перечислите основные ошибки сотрудников гостиницы в работе с жалобами.
34. Перечислите шаги в урегулировании жалоб клиентов гостиницы.
35. Почему отзывы гостей о пребывании в отеле являются эффективным методом оценки качества обслуживания?
36. Какие методы существуют для рационального урегулирования жалоб в гостинице?
37. Назовите «Золотые правила» работы с «агрессивными» клиентами.
38. Какие существуют рекомендации для сотрудников по поведению с агрессивными клиентами в отеле.
39. В чем заключается суть «технологии анонимная инспекция»?
40. Приемы стимулирования гостей отеля для написания отзыва о качестве обслуживания.

Практические задания (темы докладов):

1. Основные службы гостиницы, их функции
2. Характеристика службы бронирования, назначение и функции
3. Характеристика службы приема и размещения, назначение и функции
4. Характеристика службы горничных; назначение и функции
5. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции
6. Основные направления деятельности коммерческой службы
7. Основные направления деятельности технической службы
8. Организация технических служб, их персонал
9. Особенности деятельности службы безопасности
10. Административная служба, назначение, функции

Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов

Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы

Цель: изучить специфику и структуру гостиничного продукта, отличительные характеристики услуги, виды гостиничных услуг.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Что следует понимать под определением «услуга»?
2. Какие специфические черты характерны для «услуги»?
3. В чем суть «неосвязаемости» услуги?
4. Что понимают под «неотделимостью источника от объекта» услуги?
5. В чем суть «непостоянства качества» услуги?
6. Что понимают под «несохраняемостью» услуги?
7. Возможна ли материализация неосязаемого товара (услуги) и каким образом?
8. Какова структура уровней «гостиничного продукта»?
9. Что понимают под «основным гостиничным продуктом»?
10. В чем специфика «дополнительного гостиничного продукта»?
11. В чем заключаются особенность «сопутствующего гостиничного продукта»?

Практические задания (темы докладов):

1. Специфика предоставления услуг в сфере гостеприимства.
2. Решение вопросов управления в предприятиях индустрии гостеприимства посредством высоких информационных технологий.
3. Значение внедрения информационных технологий в гостиничных предприятиях.
4. Специализированные программные продукты для гостиниц – зарубежные и отечественные. Преимущества и недостатки некоторых из них.
5. Использование глобальной сети Интернет в информационном менеджменте гостиничных предприятий.
6. Автоматизация деятельности отдела бронирования отеля.
7. Должностная инструкция сотрудника отдела бронирования отеля.

Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов

Профессиональные стандарты обслуживания

Цель: изучить профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу в гостиницах и других средствах размещения

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Как трактуется «понятие «стандарт»?
2. Что принято понимать под «стандартом обслуживания»?
3. Какие элементы включают в себя международные стандарты обслуживания в гостиницах?
4. Дайте определение понятию «внутренний маркетинг».
5. Какие основные направления включает «внутренний маркетинг»?
6. Как организовано обучение персонала в высококлассных гостиничных предприятиях?
7. Какие программы мотивации персонала существуют в высококлассных гостиничных предприятиях?
8. Расскажите о системе оказания поддержки сотрудникам (пакете социальных льгот) сотрудникам высококлассных гостиниц.
9. По каким направлениям осуществляется контроль и оценка работы подчиненных в высококлассных гостиничных предприятиях?
10. Какие цели преследует система взаимозаменяемости в гостиницах?
11. Что означает понятие «клиентоориентированный подход в обслуживании»?
12. Что означает понятие «готовность человека к сервисной деятельности»?
13. Что означает понятие «нетипичная ситуация»?
14. Как следует вести себя сотрудникам гостиницы в чрезвычайных, нестандартных ситуациях?
15. Что представляют собой программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях?
16. Что Вы знаете о технологии обслуживания VIP- клиентов в высококлассных отелях?
17. Какая продолжительность испытательного срока установлена для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
18. С какой периодичностью проводится аттестация сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
19. По какой тематике, как правило, проходят тренинги персонала гостиниц?
20. Расскажите о стандартах внешнего вида и поведения работника гостиничного бизнеса.
21. Перечислите нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
22. Перечислите грубые (тяжкие) нарушения дисциплины, которые влекут за собой увольнение сотрудника гостиницы.

23. Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококлассных гостиниц с иностранным менеджментом.

Практические задания (темы докладов):

1. Проблемы туристов с ограниченными физическими возможностями и решение этих проблем в современном отеле.
2. Особенности и специфика работы с гостями из других стран. Этническая пестрота. Язык. Межкультурные и религиозные различия.
3. Основы внутреннего маркетинга гостиничного предприятия.
4. Роль руководителя в деятельности современного отеля.
5. Одежда для успеха. Форменная одежда персонала современной гостиницы.
6. Экологическая политика современного отеля.
7. Значение озеленения и украшения гостиничных интерьеров в создании позитивного имиджа современного гостиничного предприятия.

Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов

Квалификационные требования к персоналу

Цель: изучить профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Какие должности в службе приема и размещения относятся к первому квалификационному уровню?
2. Какие должности в службе приема и размещения относятся ко второму квалификационному уровню?
3. Какие должности в службе приема и размещения относятся к третьему квалификационному уровню?
4. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся к первому квалификационному уровню?
5. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся ко второму квалификационному уровню?
6. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся к третьему квалификационному уровню?
7. Перечислите основные обязанности администратора (регистратора) службы приема и размещения.
8. Перечислите основные обязанности кассира службы приема и размещения.
9. Перечислите основные обязанности швейцара службы приема и размещения.

10. Перечислите основные обязанности сотрудника отдела бронирования службы приема и размещения

Практические задания (темы докладов):

1. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. (Профессиональные стандарты). Сектор - гостиницы, подсектор - служба приема и размещения. *Первый и второй квалификационные уровни.*
2. Должностная инструкция старшего администратора службы приема и размещения.
3. Должностная инструкция администратора службы приема и размещения.
4. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. (Профессиональные стандарты). Сектор - гостиницы, подсектор - служба приема и размещения. *Третий квалификационный уровень.*
5. Должностная инструкция телефонного оператора службы приема и размещения.
6. Квалификационные характеристики основных должностей сотрудников административно-хозяйственной службы гостиницы.

Семинарские занятия в интерактивной форме

Деловая игра к Разделу 5

Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного предприятия.

Краткое содержание: Влияние личности менеджера отеля на коллектив гостиничного предприятия и коллектива гостиницы на руководителя, а также деятельность функциональных подразделений в процессе принятия управленческих решений во многом определяют способ организации производства услуг предприятия индустрии гостеприимства. На основе предложенных преподавателем и изученных рабочих ситуаций, каждый студент, являясь поочередно руководителем различных подразделений гостиницы, принимает самостоятельные решения в конкретных ситуациях. Ранжирует рабочие факторы, проводит рейтинговую самооценку и подсчет собственных результатов.

Предварительно все студенты знакомятся с методами подбора персонала для работы в гостиницах на основе теста «Ранжирование рабочих факторов», разработанного Школой гостиничной администрации Корнельского университета (Итака, штат Нью-Йорк). В заключительной части деловой игры преподаватель разбирает проблемные ситуации, интерпретирует результаты и стили лидерства каждого участника на основе методики К. Бланшара и анализа абсолютных числовых значений гибкости и эффективности претендента, полученных в процессе деловой игры.

Цели деловой игры. Обучение коллегиальным и лидерским навыкам.

Ролевые игры к Разделу 2

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном ресторане.

- Каждому из участников дается по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться.
- Объясняется, как будет проходить упражнение.
- Вызываются два желающих исполнить роли Гостя и управляющего ресторана. Участники выходят и встают так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начинается игра.
- После проигрывания ситуации ведется обсуждение, в первую очередь впечатлений, мнений, переживаний, возникших у участников сцены, а затем наблюдения остальных участников.
- Наблюдения собираются для того, чтобы провести подробный анализ проигранной ситуации и найти наилучшее решение в этой ситуации.
- Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками. Это даст возможность увидеть другой вариант решения ситуации.

Инструкция Гостя:

Вы пришли на обед в ресторан, который вам порекомендовали друзья за хорошую кухню и обслуживание. Вы выбрали и заказали салат, горячее и кофе. После уже съеденных салата и горячего, вы приступили к кофе и обнаружили в нем муху. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали пообщаться с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

Инструкция управляющего ресторана:

Вы — управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он гордится постоянными посетителями. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать новый Гость, и один из новых официантов подал ему кофе. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что Гость желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.

Вопросы к анализу:

- Смог ли Гость изложить свою жалобу ясно и внятно? Что повлияло на его настрой? Правильно ли поняли его официант и управляющий?
- Что именно требовал Гость? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за обед?
- Вник ли управляющий в суть проблемы? Преодолил ли непонимание между сторонами? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
- Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?

Тематика таких ролевых игр очень разнообразна. Ниже приводятся еще варианты возможных ролевых игр:

1. «Добро пожаловать в нашу гостиницу!» Участники ролевой игры: гость, швейцар, подносчик багажа, сотрудник службы приема и размещения, управляющий гостиницы.
2. «Бронирование номеров для футбольной команды из Бразилии» Участники ролевой игры: владелец футбольного клуба, сотрудник отдела бронирования отеля.
3. «Сопровождение в номер высокопоставленного гостя» Участники ролевой игры: гость, дворецкий.

4. «Конфликтная ситуация. Жалоба гостя на задержку в доставке завтрака». Участники ролевой игры: гость, официант, руководитель службы организации питания.

5. «Инструктаж по охране труда и технике безопасности» Участники ролевой игры: новый сотрудник, главный инженер гостиницы.

8.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ⁹

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: –
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: –
 - соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:

⁹ В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

8.3 Иные материалы¹⁰

Темы для выполнения курсовых работ

1. Роль менеджеров на отечественных предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Корпоративная культура как фактор успешной деятельности в средствах размещения.
3. Методы внутрифирменного управления, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Соотношения систем менеджмента и маркетинга в управлении гостиничного комплекса.
5. Традиционное и стратегическое управление на предприятиях в индустрии гостеприимства.
6. Организационно-управленческая структура гостиничного комплекса с точки зрения используемых методов и типов распределения полномочий.
7. Концепции и методы мотивации деятельности персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Сущность и назначение корпоративной культуры в деятельности гостиничного комплекса.
9. Коммуникации и их роль в развитии предприятий гостиничного бизнеса.
10. Неформальные коммуникации и их использование в руководстве гостиничным комплексом.
11. Менеджмент и конкуренция на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Менеджмент в преуспевающих мировых компаниях гостиничного бизнеса.
13. Использование элементов психологии в управлении персоналом гостинично-туристского комплекса.
14. Подбор и подготовка персонала для гостиничного комплекса.
15. Планирование деловой карьеры на предприятиях гостиничного бизнеса.
16. Подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства: методология, организация, перспективы.

¹⁰ Раздел содержит материалы, необходимые для изучения дисциплины (*модуля*): методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины (*модуля*), рабочую тетрадь студента, сценарии деловых игр, набор кейсов, упражнения, задания для самостоятельной работы, хронологические таблицы и т.п. Раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя.

17. Факторы, влияющие на работу менеджера службы приема и размещения гостиничного комплекса. Требования к личности менеджера.
18. Роль конфликтов в менеджменте индустрии гостеприимства.
19. Методы управления конфликтами в гостиничном бизнесе.
20. Стилль менеджмента в гостиничном бизнесе: условия формирования и факторы развития.
21. Основные тенденции развития менеджмента в индустрии гостеприимства.
22. Роль конфликтов и управление ими на предприятиях ресторанного бизнеса.
23. Управленческий персонал гостиничного комплекса (или иного средства размещения) и его роль в организации менеджмента.
24. Работа персонала как основной фактор качества предоставления услуг на предприятиях гостиничного бизнеса.
25. Анализ существующих типов организационных структур на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Значение и роль службы маркетинга для гостиничного комплекса.
27. Компьютерные технологии используются в работе служб отеля.
28. Роль глобальных компьютерных сетей в продвижении гостиничных услуг.
29. Назначение и функции служб бронирования для средств размещения.
30. Анимационные программы в работе отеля: цели, задачи, перспективы.
31. Современная система классификации средств размещения в РФ. Процедура ее проведения.
32. Сертификация гостиничных услуг. Его необходимость в повышении качества предоставления услуг
33. Особенности организации питания в гостиницах и гостинично-туристских комплексах.
34. Современные способы обеспечения безопасных условий проживания гостей, а также работы обслуживающего персонала и имущества отеля.
35. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения и основные направления ее совершенствования.
36. Факторы, влияющие на организационную структуру и эффективную работу службы эксплуатации номерного фонда в средствах размещения.
37. Основные показатели качества работы гостиничного комплекса.
38. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения (на конкретном примере).

39. Стратегическое планирование в управлении гостиничным комплексом.
40. Роль гостиничных цепей в развитии индустрии гостеприимства.
41. Необычайные отели мира.
42. Роль гостиничной индустрии в экономике страны.
43. Развитие гостиничных предприятий на основе франчайзингового договора.
44. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания клиентов гостиничного комплекса.
45. Гостиничные цепи России перспективы и тенденции их развития.
46. Мотивация персонала и ее необходимость в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
47. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии региона (области, края, города).
48. Внутрифирменное планирование деятельности гостиничного комплекса и ее совершенствование.
49. Управление качеством предоставления услуг в ресторанном бизнесе.
50. Основные факторы и направления совершенствования конкурентоспособности гостиничного комплекса.
51. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса.
52. Управление качеством предоставления услуг в гостиничном бизнесе.
53. Тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса региона (области, края, города).
54. Основные направления и тенденции совершенствования работы службы горничных в средствах размещения.
55. Факторы, влияющие на формирование имиджа предприятий гостиничного бизнеса.
56. Соотношение имиджа и конкурентоспособности в деятельности отеля.
57. Основные направления совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях гостиничного бизнеса.
58. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и их роль в повышении качества предоставления услуг.
59. Роль и работа кадровых служб в гостиничном бизнесе.
60. История развития гостиничного бизнеса города (региона, области) и основные направления

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ¹¹

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

4. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
5. Развитие навыков логического мышления;
6. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

2. Новизна реферированного текста: –
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
3. Степень раскрытия сущности проблемы: –
 - соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
 - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Требования к выполнению тестового задания

¹¹ В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.
2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.
 1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов по дисциплине

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя,

самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования условий задания и усвоенной ранее учебной информации, рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий

9.3. Иные материалы

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале семинара студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и

факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Методические рекомендации по подготовке электронной презентации

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Технологии организации гостиничного дела» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачи курса:

- обучение теоретическим основам гостиничной деятельности, основным понятиям гостиничной деятельности; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- обучение правилам, нормам и стандартам, действующим в сфере гостиничной деятельности;
- обучение принципам производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- обучение основным особенностям функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение специфике и структуре гостиничного продукта;
- обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

В результате изучения дисциплины студенты должны получить следующие знания и умения.

знать:

теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц.

уметь:

применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

владеть:

навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; владеть навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.