

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич Должность: и.о. ректора Дата подписания: 31.05.2021 01:56:21 Уникальный программный ключ: 39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07182daabc77db685db2d16370f6e7c	Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис			

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании
кафедры экономики и сервиса
20 июня 2019 г., протокол № 10



и. о. зав. кафедрой _____ Н.Г.Мищенко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (КУРСА, МОДУЛЯ)
Б.1.В.08 ОРГАНИЗАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Направление подготовки (специальность): 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки: «Социально-культурный сервис»

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Курс 1 Семестр 2

Курс 2 Семестр 3

Экзамен: 2 семестр

Зачет: 3 семестр

Курсовая работа: 2 семестр

Петропавловск-Камчатский 2019 г.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис», утвержденного от 08.06.2017 года № 514.

Разработчик:

доцент кафедры экономики и сервиса

(должность, кафедра)



_____ Е.И.Сибирцева
(подпись)

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины подготовки	Ошибка! Закладка не определена.
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО ФГОС ВО).....	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	4
4. Содержание дисциплины	6
5. Тематическое планирование	7
6. Самостоятельная работа	9
7. Тематика контрольных работ, курсовых работ.....	46
8. Перечень вопросов на зачет	46
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение	47
10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента.....	48
11. Материально-техническая база.....	51

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины – приобретение студентами теоретических знаний по организации работы средств размещения и практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование системы знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах.

Задачи изучения дисциплины

- дать теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- определить возможности использования зарубежного опыта в российских гостиницах;
- изучить функции различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состав, взаимосвязи между ними;
- иметь представление об основных гостиничных показателях;
- знать современные технологии гостиничного сервиса;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.

Б.1.В.08. Освоение содержания дисциплины происходит после освоения таких дисциплин вариативной части профессионального цикла как «Сервисная деятельность», «Введение в специальность». Дисциплина готовит студентов к прохождению учебной и производственной практики на предприятиях сферы размещения.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО (СПО) по направлению подготовки (специальности):

Код проф. компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Основание - профстандарт, обобщенная трудовая функция // анализ опыта
ПК-2	Способность организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-	ИД-ПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующим	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 04.005 Экскурсовод (гид) Анализ отечественного и зару-

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

	правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.	щих нормативно-правовых актов. ИД-ПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИД-ПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИД-ПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей	бежного опыта
ПК-4	Способность осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы сервиса, гостеприимства и общественного питания.	ИД-ПК-6.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИД-ПК-6.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 04.005 Экскурсовод (гид) Анализ отечественного и зарубежного опыта

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

4. Содержание дисциплины

Модуль 1. Организация средств размещения

Тема 1. Основные понятия, термины и составляющие индустрии гостеприимства.

Индустрия гостеприимства как важнейшая отрасль мировой экономики. Составляющие индустрии гостеприимства – туристические агентства, средства размещения, предприятия питания, транспорт, отдых и развлечения, анимация при отелях, ресторанах на улице и т. д. Краткая их характеристика.

«Гость» как главный объект деятельности индустрии гостеприимства. Значение нематериального фактора в индустрии гостеприимства. Сувенирная продукция - носитель информации о стране пребывания. Функциональное содержание подарка – подарок – символ, подарок – оберег, подарок – как память о стране. Символика и значение сувениров.

Термины – «гостеприимство», «индустрия гостеприимства», «индустрия досуга», «индустрия туризма», «средства размещения», «анимация», «сувенир».

Тема 2. История становления и развития индустрии гостеприимства.

Первые упоминания о гостиничном деле: о местах для размещения путников в истории Древнего Египта и Древней Греции, Ирака и Римской империи, Турции, Индии, Армении (постоялые дворы, таверны, караван-сарай) и причины и предпосылки развития средств размещения для путешественников.

Становление основных принципов гостеприимства в средние века. Расширение географических рамок перемещения туристов по религиозным причинам. Роль монастырей и других религиозных пристанищ в организации постоялых дворов.

Развитие гостиничных услуг в Англии, Европе, США, их особенности и международное значение. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Образование гостиничных и ресторанных цепей, их роль в разработке и продвижении высоких стандартов обслуживания.

Результаты развития туризма и индустрии гостеприимства, их влияние на формирование материально-технической базы и решения социо-культурных проблем (положительные и отрицательные моменты). Термины – таверна, постоялый двор, караван-сарай, госпиции, гостиный двор, гостиничный комплекс, гостиничные цепи, стандарт. Предыстория развития гостиничного дела в России. Понятие «гость». Отношение Русского государства к «заезжим гостям». Влияние эпохи Великих географических открытий для распространения развития гостиничного дела по России. Результаты отмены крепостного права в сфере развития средств размещений в городах. Эпоха Петра I. Реформы великого реформатора и

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

их влияние на развитие гостиничного дела в России. Новые виды туризма как фактор привлечения гостя для посещения городов своей страны и иностранных держав. Первая придорожная гостиница. Начало организованного туризма в России. Открытие первых бюро путешествий, их влияние на развитие средств размещения. Влияние развития индустрии, транспорта на развитие гостиничного бизнеса в России в XIX веке. Современные требования потребителя гостиничных услуг с учетом цен, запросов и целей путешествия. Характеристика мирового гостиничного фонда. Термины - «яма», «почтовая станция», «ночлежный дом», «гостинный двор». «бизнес – отель», «сюит – отель» (апарт-отель), анонимный пансион, резидентные гостиницы, таймшер-отели (кондоминиумы), казино-отели, конгресс-отели, кемпинг, мотель, бунгало, ротель, караванинг, акватель, ботель, флотель, флайтель, пансион, гостиницы для спортсменов, дача, двор постоялый, деревня экологическая.

Тема 3 Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации.

Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Классификация средств размещения в РФ. Положение о классификации гостиниц. Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. ГОСТы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Тема 5. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия.

Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции

Тема 6. Гостиничный цикл обслуживания

Основы производственно-технологической деятельности гостиниц. Операционный процесс обслуживания. Организация функциональных процессов в гостинице. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице. Профессиональные стандарты обслуживания

Тема 7. Основные и дополнительные услуги в системе гостиниц

Понятие основных услуг. Их перечень. Дополнительные услуги, их варианты и разнообразие. Профессиональные стандарты обслуживания. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы». Услуги питания. Подбор партнеров. Заключение договоров. Представление информации об услугах. Реализация услуг. Оплата забронированных услуг. Анимационно-досуговая дея-

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

тельность курортных отелей. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг.

Тема 8. Понятие концепции средства размещения.

Концепция как система набора услуг. Концепция горнолыжных отелей, экоотелей, пляжных отелей и т.д.

Тема 9 Система бронирования услуг в средствах размещения.

CRM, сайты агрегаторы, возможности новых информационных технологий.

Модуль 2. Технологии гостиничного сервиса

Тема 10 Основные гостиничные показатели.

Основные гостиничные показатели: загрузка, доход от номерного фонда, RevPac, RevPar. О чем и как говорит изменение показателей. Понятие Revenue Menegment. Решение задач.

Тема 11. Персонал отеля.

Структура, должностные обязанности. Аутсорсинг в средствах размещения. Системы мотивации в средствах размещения. Системы оплаты труда персонала гостиниц. Структура должностной инструкции. Квалификационная характеристика. Медицинские показатели и требования. Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации. Должностные инструкции управленческого состава. Корпоративная культура. Основные элементы корпоративной культуры. Этический кодекс. Корпоративный имидж. Психологическая культура сервиса. Коммуникативная компетентность. Служебный этикет. Содержание понятия «культура обслуживания» на предприятии общественного питания. Эстетика интерьера, атмосфера ресторана, комфортность условий обслуживания как составляющие культуры обслуживания на предприятии общественного питания. Размер и система чаевых. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Конфликтные ситуации и их разрешение.

Тема 12. Технология уборки в отеле. Работа горничных.

Система уборки, профессиональная бытовая химия, 21 шаг уборки в работе горничных. Показатели результативности труда горничных, система мотивации.

Тема 13. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Служба портье. Отдел бронирования. Взаимосвязи служб в гостинице. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции.

Тема 14. Организация и технология обслуживания гостей питанием.

Требования к расположению помещений предприятий общественного питания в гостинице. Состав помещений предприятия общественного питания. Производственные помещения предприятия общественного питания. Нормативы планирования производственных помещений. Торговые залы на предприятиях общественного питания. Принципы расстановки мебели в торговом зале. Архитектурные и планировочные решения в проектировании торговых залов ресторанов в гостинице. Санитарные, инсоляционные, гигиенические, экологические нормативы в проектировании помещений предприятий общественного питания в гостинице. Обеспечение безопасности посетителей ресторанов в гостинице. Вестибюль, аван-зал, гардероб, банкетный зал как помещения предприятия общественного питания в отеле. Штатное расписание ресторана. Разделение труда в ресторане. Организация трудового процесса на предприятии общественного питания в гостинице. Типы должностей в ресторане. Организация бухгалтерского учета в ресторане. Применяемые системы учета и отчетности в ресторанном производстве. Системы двойного и тройного учета. Бар как структурное подразделение ресторана. Особенности туристической группы как клиента предприятия общественного питания в гостинице. Организация завтраков как основная функция ресторана гостиничного предприятия. Методика организации завтраков. Шведский стол и типы шведских столов в ресторане отеля. Методика организации завтраков по системе комплексного питания. Методика организации завтраков по системе предварительной сервировки. Направления взаимодействия администрации ресторана с сопровождающим туристическую группу.

Тема 15. Новые тенденции на рынке гостиничных услуг.

Техническое оснащение гостиничного производства. Автоматизация гостиничного/ресторанного производства. Углубление специализации гостиничного и ресторанного предложений. Образование международных гостиничных и ресторанных цепей. Развитие сети малых предприятий. Внедрение в индустрию гостеприимства новых компьютерных технологий.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

5. Тематическое планирование

Модули дисциплины

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабораторные	Сам. работа	Всего, часов
1	Модуль 1. Организация средств размещения	18	18		72	108
2	Модуль 2. Технологии гостиничного сервиса	20	20		68	108
3.						
	Всего	38	38		140	216

Тематический план

Модуль 1. Организация средств размещения

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции	18	
1	Основные понятия, термины и составляющие индустрии гостеприимства	2	ПК-2, ПК-4
2	История становления и развития индустрии гостеприимства. Становление и развитие индустрии гостеприимства в России. Современный этап развития гостиничного хозяйства	2	ПК-2, ПК-4
3	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации	2	ПК-2, ПК-4
4	Классификации гостиниц и других средств размещения	2	ПК-2, ПК-4
5	Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия	2	ПК-2, ПК-4
6	Система концепции средств размещения	2	ПК-2, ПК-4
7	Основные и дополнительные услуги средств размещения	2	ПК-2, ПК-4
8	Система бронирования услуг в средствах размещения	2	ПК-2, ПК-4
Практические занятия			
	Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	2	ПК-2, ПК-4
	Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства	2	ПК-2, ПК-4

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

	Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства: основные службы	2	ПК-2, ПК-4
	Технологический цикл обслуживания в гостинице	2	ПК-2, ПК-4
	Система управления современной гостиницей	2	ПК-2, ПК-4
	Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства	2	ПК-2, ПК-4
	Информационные технологии в индустрии гостеприимства	2	ПК-2, ПК-4
	Проектирование концепции для средств размещения	2	ПК-2, ПК-4
	Тестирование по основным понятиям курса	2	ПК-2, ПК-4
	Самостоятельная работа	72	
1	Основные понятия, термины и составляющие индустрии гостеприимства	7	ПК-2, ПК-4
2	История становления и развития индустрии гостеприимства	7	ПК-2, ПК-4
3	Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения	7	ПК-2, ПК-4
3	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации	7	ПК-2, ПК-4
4	Классификации гостиниц и других средств размещения	7	ПК-2, ПК-4
5	Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия	7	ПК-2, ПК-4
6	Технология организации службы эксплуатации номерного фонда	7	ПК-2, ПК-4
7	Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия	7	ПК-2, ПК-4
8	Технология организации безопасности в гостиничном предприятии	7	ПК-2, ПК-4
9	Концепция средств размещения	7	ПК-2, ПК-4

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Модуль 2. Технологии гостиничного сервиса

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции	20	
1	Основные гостиничные показатели		ПК-2, ПК-4
1	Основные гостиничные показатели	4	ПК-2, ПК-4
2	Персонал отеля	2	ПК-2, ПК-4
3	Технология уборки в отеле. Работа горничных	2	ПК-2, ПК-4
4	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	2	ПК-2, ПК-4
5	Организация и технология обслуживания гостей питанием	2	ПК-2, ПК-4
6	Факторы успешного проекта в гостиничном бизнесе	2	ПК-2, ПК-4
7	Профессиональная химия, текстиль, компании, работающие с «наполнением гостиниц»	2	ПК-2, ПК-4
8	Разработка программ лояльности в отеле	2	ПК-2, ПК-4
9	Новые тенденции на рынке гостиничных услуг	2	ПК-2, ПК-4
	Практические занятия	20	
1	Основные гостиничные показатели, решение задач	2	ПК-2, ПК-4
2	Персонал отеля, разработка системы показателей оценки персонала	2	ПК-2, ПК-4
3	Технология уборки в отеле. Работа горничных	2	ПК-2, ПК-4
4	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	2	ПК-2, ПК-4
5	Организация и технология обслуживания гостей питанием	2	ПК-2, ПК-4
6	Факторы успешного проекта в гостиничном бизнесе	2	ПК-2, ПК-4
7	Анализ качества гостиничного продукта	2	ПК-2, ПК-4
8	Работа с претензиями и жалобами	2	ПК-2, ПК-4

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

9-10	Разработка проекта гостиничного предприятия	4	ПК-2, ПК-4
	Самостоятельная работа	68	
1	Государственное регулирование гостиничной деятельности	7	ПК-2, ПК-4
2	Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия	7	ПК-2, ПК-4
3	Гостиничный продукт, гостиничные технологии	7	ПК-2, ПК-4
5	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	7	ПК-2, ПК-4
6	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Служба безопасности в гостиницах	8	ПК-2, ПК-4
7	Организация и технология обслуживания гостей питанием	8	ПК-2, ПК-4
8	Организация дополнительных услуг в гостинице	8	ПК-2, ПК-4
9	Основные гостиничные показатели	8	ПК-2, ПК-4

6. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (*при наличии*).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение задач;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

6.1. Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий

Модуль 1. Организация средств размещения.

Семинар №1. Тема: «Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура»

Вопросы для обсуждения

1. Структура индустрии гостеприимства;
2. Европейская и американская модели гостеприимства;
3. Гостиничные цепи: характеристика, особенности функционирования;
4. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Основные понятия франчайзинга: франшиза, франчайзи, франчайзер, роялти, паушальный взнос.

Семинар №2. Тема: «Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства».

1. Гостиница как основной тип средств размещения;
2. Типология современных гостиниц;
3. Принципы классификации гостиничных предприятий;
4. Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РФ;
5. Европейская система классификации предприятий гостиничной индустрии;
6. Требования к гостиницам по уровню комфорта.

Семинар №3. Тема: «Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства: основные службы».

1. Основные принципы функционирования основных служб гостиничного предприятия;
2. Структура службы управления номерным фондом.
3. Функции службы бронирования и резервирования;
4. Функции службы приема и размещения;
5. Функции административно – хозяйственной службы;
6. Особенности функционирования вспомогательных служб в гостинице.

Семинар №4. Тема: «Технологический цикл обслуживания в гостинице».

1. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице;
2. Бронирование: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннуляция бронирования;

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

3. Заезд, регистрация и размещение гостей: порядок регистрации, обслуживание гостей во время проживания, организация отдыха и развлечений, услуги питания;
4. Выезд и выписка гостя: порядок расчета за проживание в гостинице.

Семинар №5. Тема: «Система управления современной гостиницей».

1. Виды систем управления гостиницей;
2. Формы управления современной гостиницей;
3. Управление гостиницей по контракту;
4. Особенности деятельности гостиничных цепей;
5. Управление персоналом в гостинице;
6. Управление качеством в гостинице.

Семинар №6. Тема: «Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства».

1. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства;
2. Роль рекламы в продвижении услуг;
3. Прямые продажи в сфере сервиса;
4. PR в продвижении услуг;
5. Современные маркетинговые технологии продвижения услуг.

Семинар №7. Тема: «Информационные технологии в индустрии гостеприимства».

1. Роль глобальной сети Интернет для автоматизации предприятий индустрии гостеприимства;
2. Компьютерные системы бронирования;
3. Компьютерные программы на предприятиях питания;
4. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей.

Семинар № 8. Тема: «Проектирование концепции для средств размещения».

Студенты делятся на 2-3 группы и выполняют проект по разработке концепции средства размещения в г. Петропавловске-Камчатском.

(экоотель, глэмпинг, зооотель и др. на выбор)

Семинар № 9. Тестирование по основным понятием курса.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Модуль 2. Технологии гостиничного сервиса.

Семинар 10. Основные гостиничные показатели, решение задач

Основные гостиничные показатели:

1. Что такое загрузка, как вычисляется?
2. Что такое доход от номерного фонда?
3. Что такое RevPac, RevPar как вычисляются?
4. О чем и как говорит изменение показателей;
5. Понятие Revenue Management.

Решение задач по теме:

1. В гостинице «Аквамарин» номерной фонд составляет 100 номеров. 1 августа 2018 года было занято 70 номеров (номерночел). Рассчитать % загрузки за 1 августа.
2. Рассчитать процент загрузки отеля за месяц, если в августе 2018 года в отеле «Аквамарин» было занято 2100 номеров (номерночел).
3. Как узнать, сколько было занято номеров в отеле «Аквамарин» в ноябре 2018 года, если процент загрузки составил 57%.
4. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиницы с номерным фондом в 800 номеров, за неделю, при фактической продаже 3800 номеров за данный период.

Семинар 11. Персонал отеля, разработка системы показателей оценки персонала

Каждый студент готовит доклад-презентацию про выбранную должность в гостинице:

- администратор на ресепшн;
- администратор этажа;
- горничная;
- консьерж;
- швейцар;
- работник прачечной;
- менеджер по персоналу;
- управляющий отелем.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

(можно предложить свою должность). В презентации осветить основные обязанности, график работы, требования к должности, интересные факты работы.

Семинар 12. Технология уборки в отеле. Работа горничных.

Что такое система 21 шаг уборки?

Посещение гостиничного предприятия для наглядной демонстрации работы горничных.

13. Практическое занятие «Организация работы службы приема и размещения»

Тема: «Технология работы службы приема и размещения проживающих»

Цель практического занятия: углубление знаний студентов по тематике работы службы приема в гостиницах.

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу, и именно от качества ее работы во многом зависит имидж гостиницы. В ходе занятия студенты должны получить основные знания о работе службы и требованиях, которые к ней предъявляются.

Вопросы для обсуждения

- 1) Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
- 2) Персонал, участвующий в операционном процессе.
- 3) Встреча и регистрация.
- 4) Порядок регистрации и размещения гостей.
- 5) Особенности приема туристских групп и иностранных туристов.
- 6) Регистрационная карточка (анкета).
- 7) Разрешение на поселение.
- 8) Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает следующие задания:

- Проработать учебный материал, изложенный в лекции по теме
- Ознакомиться с рекомендованной литературой (особое внимание следует уделить Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации).
- Изучить соответствующий материал в Интернете, других средств массовой информации, специальной литературы.
- Каждому студенту подготовить пятиминутный доклад на тему из предложенных вопросов.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

- Изучить структуры и функции службы приема и размещения, ответственность за выполнение процесса персонала.
- Изучить особенности регистрации и поселения индивидуального туриста, туристской группы и иностранного гражданина.
- Изучить порядок и особенности заполнения регистрационных карточек и разрешений на поселение.
- Быть готовыми к контрольной проверке знаний по теме семинара.

Контрольные вопросы

- Из каких этапов состоит операционный процесс в гостинице? Каковы задачи каждого из этих этапов?
- Персонал каких служб выполняет функции операционного процесса?
- Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
- Какие документы должны быть оформлены при регистрации индивидуального туриста, туристской группы и иностранного гражданина?
- Для чего должна быть заполнена регистрационная карта?

Семинар 14. Организация и технология обслуживания гостей питанием.

1. Как организовать заведение общественного питания при гостинице?
2. Нормативно-правовое регулирование предприятия общественного питания при гостинице.
3. Проектирование различных видов помещений. Особенности каждого типа помещений.
4. Документы, которые необходимы для введения предприятия ОП в работу. Согласование контролирующих органов.

Семинар 15. Факторы успешного проекта в гостиничном бизнесе

Какие факторы влияют на успешность гостиничного предприятия?

Встреча с представителями гостиничной индустрии и обсуждение вопросов работы предприятий средств размещения.

Семинар 16. Анализ качества гостиничного продукта

Цель: приобретение практических навыков анализа качества гостиничного продукта

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

Проанализировать качество гостиничного продукта конкретной гостиницы. Разработать предложения по его совершенствованию.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Памятка по пройденному материалу

Модель обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50691-94 определяет качество услуги как совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Но, наряду с пониманием качества в рамках нормативно-правовой документации, существует еще несколько точек зрения на содержание понятия "качество".

Во-первых, качество понимается как комплекс свойств и особенностей услуги, которые вызывают удовлетворение потребителя, и как отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у клиента. Этот тип качества увеличивает издержки. Потребители должны быть согласны оплатить повышенные затраты на дополнительные особенности и свойства товара, либо эти особенности должны делать потребителей более лояльными и расположенными к его приобретению. Гостиничные номера на этажах с администратором имеют более высокий уровень качества, чем стандартные комнаты, и требуют более высокой цены.

1. **Второй тип качества** может рассматриваться как техническое и функциональное качество. Техническое качество - это то, с чем остался клиент после взаимодействия с персоналом отеля. К примеру, удовлетворенный общением с работником отеля клиент, непременно забронирует номер, и будет пользоваться дополнительными и услугами, которые предоставляет данный отель.
2. **Функциональное качество** - это сам процесс предоставления гостиничных услуг, во время которого потребители проходят множество этапов в их взаимодействии с персоналом отеля. Функциональное качество может улучшить впечатление клиента от номера или услуги, которые не вполне оправдали его ожидания. Однако если функциональное качество будет иметь невысокий уровень, то неудовлетворенность клиента ликвидировать будет почти невозможно.
3. **Третий тип качества** - общественное (этическое) качество. Это качество убеждения, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой, и часто его невозможно оценить и после приобретения услуги. Этот тип качества весьма вариативен и часто зависит от знаний и навыков персонала. К примеру, незнание персоналом графика работы некоторых сервисных служб, может остаться незамеченным при отсутствии подобных потребностей со стороны клиентов. Однако при возникновении такой потребности в перспективе качество гостиничной услуги может серьезно пострадать.
4. Можно выделить ряд критериев качества гостиничных услуг:
 1. **компетентность** - выражается в том, что персонал отеля обладает необходимыми знаниями и навыками и достаточным уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;
 2. **надежность** - определяется стабильностью работы отеля, а также длительностью его существования на рынке;

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

3. **отзывчивость** - персонал отеля стремится по возможности удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного отеля услуги;
4. **доступность** - персонал отеля должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему отелю;
5. **понимание** - один из главных элементов гостеприимства, который основан на понимании всех специфических потребностей клиентов и их последующем удовлетворении;
6. **коммуникация** - персонал отеля должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;
7. **доверие** - показатель качества, выражающийся в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет этот отель в будущем, предлагая его услуги своим близким, друзьям, знакомым и повышая тем самым репутацию отеля;
8. **безопасность** - основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента - потребность в моральной и физической безопасности;
9. **обходительность** - персонал отеля должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;
10. **осязаемость** - клиент должен не только потреблять, но и осознать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания отеля, а также униформы персонала.

Представить результаты в виде аналитической записки.

Проанализировать полученные результаты с разьяснениями.

Практическое занятие № 17. Работа с правилами рассмотрения претензий

Цель: приобретение практических навыков работы с правилами рассмотрения претензий

Задачи: провести анализ работы с правилами рассмотрения претензий в гостинице, в которой студент проходил практику; разработать исчерпывающую инструкцию по работе с претензиями в конкретной гостинице с учетом источников спроса и специфики целевой аудитории гостиницы

провести анализ работы с правилами рассмотрения претензий в гостинице, в которой студент проходил практику; разработать исчерпывающую инструкцию по работе с претензиями в конкретной гостинице с учетом источников спроса и специфики целевой аудитории гостиницы

Памятка по пройденному материалу

Все жалобы в гостиничном деле можно условно разделить на четыре категории.

Невыполнение или ненадлежащее исполнение гостиничных услуг. Большинство жалоб относится именно к этой категории. Разница между тем, что обещает отель или турфирма, поселившая туда туристов, и тем, что турист получает на самом деле, может

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

варьироваться от незначительной до полностью неприемлемой. Причин для подобных жалоб предостаточно, самые распространенные из них:

был предоставлен отель низшей категории (или с меньшим количеством возможностей), чем обещали;

отмена дополнительных услуг;

отсутствие каких-либо условий на отдыхе, например, горячей воды в номере и т. д.

2. Несвоевременное информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания. Договорами о предоставлении гостиничных услуг допускаются незначительные изменения, например, заменить гостиничное предприятие на равноценное, то есть того же класса, при условии невозможности на данный момент предоставления мест в желаемом отеле с согласия клиента. В случае если замена происходит с понижением класса обслуживания, то турфирма или отель обязаны возместить разницу в цене.

3. Недостоверная или неточная информация о гостиничном продукте. Отель не всегда добросовестно выполняет возложенную на него обязанность предоставлять гостям полную и исчерпывающую информацию о гостинице и ее услугах, умалчивая иногда о каких-либо их особенностях. В лучшем случае это приводит к дополнительным финансовым расходам туристов в месте отдыха или к невозможности воспользоваться той или иной услугой.

4. Составление и подписание договора, ущемляющего права потребителя. Договор, заключаемый при покупке гостиничных услуг, - это соглашение между гостем и отелем. Он должен содержать в себе существенные условия, указанные в законодательных актах, четкие положения относительно ответственности отеля перед клиентом, так как в ряде случаев изменения происходят не по вине отеля.

Итак, особое внимание следует уделить рассмотрению жалоб гостей. Даже самые неожиданные жалобы не должны оставаться без внимания, так как, согласно исследованиям, проведенным Международной ассоциацией обслуживания клиентов в США, 91% недовольных клиентов больше никогда не воспользуются услугами данной гостиницы и вдобавок расскажут обо всем минимум девяти собеседникам. 54 -70% снова воспользуются услугами гостиницы, если их претензии будут удовлетворены. А если они будут удовлетворены очень быстро, то эта цифра возрастает до 95%.

Таким образом, при рассмотрении жалоб необходимо соблюдать несколько достаточно простых правил.

- Гостя необходимо слушать участливо, с подчеркнутым вниманием. По возможности необходимо изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий. Часто называйте гостя по имени и отчеству. Психологи утверждают, что собственное имя - одна из главных ценностей для человека.
- Если гость разъярен, персоналу не следует входить в номер в одиночку.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

- Гостиничному персоналу не следует давать обещаний, превышающих его полномочия.

Выслушивая гостя, необходимо делать записи. Фиксируя ключевые факты, работник может решить, кто еще может подключиться к разрешению проблемы, а также продемонстрирует внимание и аккуратность в обслуживании гостя.

Персоналу необходимо определить точное время выполнения просьбы и сообщить его гостю.

- Обязательно проследить за разрешением проблемы, если она кому-нибудь переадресована.
- Сообщить о решении проблемы должен тот, кто принял заявку.
- Если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше.
- В коллективе регулярно должны проводиться ролевые игры, на которых будут прорабатываться возможные конфликтные ситуации.
- Все жалобы должны фиксироваться в соответствующих журналах.

Стандарт ISO 10002. Работа с претензиями – один из ключевых процессов непрерывного совершенствования организации

Удовлетворённый потребитель сообщает в среднем **5 людям** о своём положительном опыте. Неудовлетворённый потребитель сообщает в среднем **9 людям** о своём отрицательном опыте.

Не существует компании, которая могла бы удовлетворить всех потребителей. Лучше уж пусть потребители нам жалуются, чем их друзья обольют нас грязью.

Почему необходимо управлять претензиями

☑ Минимизировать воздействия на потребителей и организацию (Удовлетворённая жалоба уменьшает распространение негативной информации об организации)

☑ Претензии - это возможность для улучшения (В «грамотно» оформленной претензии содержится информация для улучшений)

☑ Претензии - это двигатель для повышения лояльности потребителей (Превращаем жалующегося клиента в лояльного клиента)

Определение в стандарте ISO10002:2004:

«выражение неудовлетворенности действиями организации, выпускаемой ею продукцией или процессом работы с претензиями, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию»

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Когда предъявляют претензию, это означает...

- Ожидания потребителя не удовлетворены
- Проблема с качеством продукта/услуги
- Потребителя неправильно поняли
- Потребители хотят негарантированного возмещения, низкой цены или компенсации
- Игнорирование пожеланий потребителей
- Хотят помочь нам стать лучше

Воздействия претензии на потребителя:

- Затрагивает их чувства
- Отказ от использования или уменьшение использования продуктов/услуг
- Ругаются
- Не будут рекомендовать продукт/услугу

Воздействия претензии на организацию

- Ущерб для репутации
- Вредит развитию бизнеса
- Уменьшение дохода/прибыли
- Бизнес смещается к нашим конкурентам

Результативный менеджмент претензий

Для организации

- Результативный канал взаимосвязи с потребителями
- Увеличение удовлетворённости потребителей

Результативный менеджмент претензий

Для потребителя

- Организация открыта для взаимодействия
- Потребителя уважают и к его обращениям относятся серьёзно
- Повышение уверенности в продуктах и услугах
- Продукты и услуги будут улучшаться ISO 10002:2004 Требования

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

☒Руководство по разработке и применению результативного и эффективного процесса работы с претензиями

☒Применимо ко всем коммерческим и некоммерческим видам деятельности

Назначение Стандарта

☒ Организации предоставляется возможность:

- Обеспечить открытость и чуткость в процессе работы с претензиями
- Увеличить способность разрешения претензий
- Увеличить способность определять тенденции и устранять причины претензий
- Создать подход на основе фокуса на потребителях
- Поощрять свой персонал повышать своё мастерство в работе с потребителями
- Создать базу для постоянного изучения и анализа процесса работы с претензиями

Стандарт НЕ предназначен...

☒ Для решения споров и разногласий за пределами организации

☒ Для решения трудовых споров

Серия стандартов ISO связанных с удовлетворённостью потребителей

ISO 10001:2007 Удовлетворённость потребителя – Руководство для Кодексов поведения

ISO 10002:2004 Удовлетворённость потребителя – Руководство по работе с претензиями

в организациях

ISO 10003:2007 Удовлетворённость потребителя – Руководство для решения споров с потребителем вне организации

Определения

☒ **Податель претензии** “лицо, организация или ее представитель, подающие претензию”

☒ **Обслуживание потребителя** “взаимодействие “организации с потребителем в течение жизненного цикла продукции”

☒ **Заинтересованная сторона** “лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации”

Руководящие принципы 4.0 Руководящие принципы

☒ Наглядность

☒ Доступность

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Немедленное реагирование

Объективность

Свобода от оплаты

Конфиденциальность

Фокус на потребителя

Ответственность

Постоянные улучшения

Наглядность и доступность

“Информация о том, как и куда можно направить претензию должна быть своевременно доведена до потребителей, персонала и других заинтересованных сторон”

“Процесс работы с претензиями должен быть легко доступен для всех подателей претензий”

Наглядность и доступность

Государственные и Общественные службы

Отели и рестораны

Торговые компании/Предприятия

Инженерное обслуживание

Туризм и розничная торговля

Немедленное реагирование

“Каждому подателю претензии должно быть немедленно сообщено о ее получении. Работать с претензиями необходимо быстро в соответствии с их степенью срочности ... С подателями претензий необходимо обращаться вежливо и постоянно сообщать им о продвижении процесса рассмотрения претензии”.

Объективность

Открытость

Беспристрастность

Конфиденциальность

Доступность

Полнота

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Равенство

Внимательность

Объективность в отношении персонала

Немедленное и полное информирование их о любой претензии, касающейся их работы

Предоставление им возможности объяснить обстоятельства и оказание им соответствующей поддержки

Информирование их о ходе рассмотрения претензии и результате

Ознакомить со всеми деталями претензии перед тем, как они дадут объяснения при этом надо соблюдать конфиденциальность.

Персонал должен быть убежден, что он защищен в рамках реализации процесса, что процесс оказывает ему поддержку

Поощрять изучение опыта работы с претензиями и стремление лучше понять перспективы подателя претензии

Процедуры работы с претензиями должны быть отделены от дисциплинарных процедур

Конфиденциальность для персонала в случае претензий на персонал

Мониторинг ответов на претензии с целью обеспечения уверенности в том, что претензии рассматриваются объективно

Свобода от оплаты и Конфиденциальность

За подачу и рассмотрение претензии плата с подателя претензии взиматься не должна

Информация о подателе претензии должна использоваться только в целях рассмотрения претензии внутри организации и ни в коем случае не должна разглашаться, если это не согласовано.

Фокус на потребителя и ответственность

Открытость для обратной связи, включая претензии

Демонстрировать выполнение своих обязательств по рассмотрению претензий своими действиями

Ответственность за рассмотрение претензии и подготовку отчетов по результатам рассмотрения и принятым решениям

Постоянные улучшения

Непрерывное улучшение процесса рассмотрения претензий

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

☒ Качество продукции

Что делать нельзя!

☒ *«Мы Вас не ждали!»* Исходная точка — любой ценой отклонить претензию в стиле «сам дурак».

☒ *«Пишите письма»* Формальный «судебный» подход к претензиям.

☒ «Я специалист только по мизинцу» «Отфутболивание» потребителя.

☒ *«Казнь вестника»* Соккрытие проблем у потребителя из-за репрессивного механизма в компании.

☒ *«Битье мух»* Разбирается каждая проблема в отдельности сама по себе

Для тех, кто хочет узнать чуть больше предназначена книга:

«ЖАЛОБА ПОТРЕБИТЕЛЯ, КАК ПОДАРОК...»

Авторы - Джанелл БАРЛОУ, Клаус МЁЛЛЕР.

Заявления в политике:

“... Увеличивая удовлетворенность потребителей, наша конечная цель добиться отсутствия жалоб от потребителей ...”

(Цель - снижение жалоб, опасна! Жалобам

не может быть конца: можно надеяться лишь на повышение их уровня.)

“Потребитель для нас всегда на первом месте ... все обращения клиентов рассматриваются немедленно, а жалобы и претензии разрешаются в кратчайшие сроки ...”

(Люди часто не знают чего хотят, и вовсе не расположены откровенно делиться своими симпатиями и антипатиями. Их поведение приобретает смысл, если рассматривать его с точки зрения их потребностей, целей и побуждений)

“Лидировать в отрасли гостеприимства став компанией, которую выбирает всё большее и большее количество населения” (В гостинице было всего 12 номеров)

Методы работы с жалобами:

☒ не защищайтесь и тем более не будьте агрессивными;

☒ дайте клиенту высказаться, не перебивайте его, показывайте внимание и участие;

☒ выражайте понимание, но не признавайте и не отрицайте ответственность;

☒ медленно и терпеливо пытайтесь обнаружить основную проблему;

☒ убедитесь в правильном понимании проблемы, подтвердив с клиентом (повторением);

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

- ☒ поймите, что нужно клиенту, чтобы почувствовать себя удовлетворенным;
- ☒ постарайтесь немедленно удовлетворить потребности клиента;
- ☒ если проблему нельзя решить немедленно, расскажите клиенту, что и когда вы намерены сделать, уточните, насколько его это удовлетворит, убедитесь в том, что это решение реально выполнено
- ☒ проверьте, насколько Клиент удовлетворен

Практическое занятие № 18. Рассмотрение претензий по качеству предоставления услуг

1. Порядок рассмотрения жалоб.
2. Результат работы с жалобами клиентов.
3. Какие наиболее частые жалобы встречаются в работе гостиниц?
4. Типы жалоб и алгоритм работы с ними.
5. Составить диалог по теме – Рассмотрение жалоб иностранного гостя.

Практическое задание каждому студенту: найти в периодике, на специализированных сайтах примеры работы с жалобами клиентов.

Практическое занятие № 19-20. Особенности внедрения гостиничных услуг и разработка проекта.

Цель: приобретение практических навыков внедрения гостиничных услуг

Сделать презентацию на тему «День святого Валентина в гостинице»: пакет услуг и набор анимационных мероприятий

Разработать комплекс маркетинга по продажам гостиничного пакета

На этом этапе следует четко определить:

1. - Идею нового гостиничного продукта - замысел продукта, комплекс выгод, которые можно предложить гостиничной клиентуре;
 2. - Концепцию продукта логично выстроенную версию нового продукта;
 3. - Имидж продукта - образ нового гостиничного продукта, который обеспечивает восприятие потребителями реального или потенциального продукта
- Представить результаты в виде презентаций.

Разработка собственного проекта

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

7. Тематика контрольных работ, курсовых работ:

Выбор каждой темы обсуждается с преподавателем. Желательно рассмотреть теоретические вопросы на примере предприятия Камчатского края.

1. Стандарты гостиничного обслуживания.
2. Обеспечение качества гостиничных услуг.
3. Анализ качества обслуживания (на примере гостиницы Камчатского края)
4. Национальные и международные гостиничные ассоциации и объединения. Их роль в развитии гостиничных предприятий.
5. Нормативная документация, регулирующая деятельность гостиничных предприятий и ее роль в развитии гостиничного бизнеса.
6. Системы бронирования услуг гостиничных предприятий.
7. Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии.
8. Перспективы развития кадрового потенциала для предприятий гостиничного бизнеса.
9. Модели организации гостиничного бизнеса.
10. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.
11. Специфика работы малых гостиниц.
12. Современные технологии управления гостиничными предприятиями.
13. Российские гостиничные цепи. Опыт, состояние, перспективы.
14. Подготовка кадров для гостеприимства в России и на западе. Ведущие школы.
15. Концепции организации средств размещения.
16. Анимационные услуги на базе средств размещения.
17. Ведение статистической отчетности на предприятиях индустрии гостеприимства: теоретический или практический вариант.
18. Формирование сопутствующих и дополнительных услуг предприятий индустрии гостеприимства и туризма, повышающих их конкурентоспособность и рентабельность.
19. Управление доходами и эффективное ценообразование в гостиничном бизнесе.
20. Повышение конкурентоспособности услуг в индустрии гостеприимства, продуктовая дифференциация.
21. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии
22. Ценовая и неценовая конкуренция на рынке услуг индустрии гостеприимства
23. Инновации на предприятиях гостиничного хозяйства: отечественный и зарубежный опыт.
24. «Пионеры» индустрии гостеприимства и их вклад в ее рост, развитие и совершенствование.
25. Классификация гостиничных предприятий. Уровень комфорта: его определение, характеристика и основные составляющие.
26. Определение степени выгоды гостевого контингента. Методы удержания потенциальной клиентуры.
27. Требования государственных стандартов к предприятиям индустрии гостеприимства в РФ.
28. Гостиничная деятельность и перспективы ее развития в Российской Федерации.
29. Маркетинг гостиничного предприятия.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

8. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Новые термины в гостиничном сервисе и их характеристики.
4. Внедрение новых дополнительных услуг в гостинице (вендинг,коворкинг и тд).
5. Какие новые технологии используются в современных отелях. Охарактеризуйте их.
6. Система «умный дом» в гостинице
7. Энергосбережение в гостинице.
8. Современные методы обеспечения безопасности в гостинице
9. Взаимодействие между службами гостиниц и их необходимость.
10. Роль освещения в гостинице.
11. Современные коммуникации в отеле.
12. Роль интерьера и оборудования при выборе отеля.
13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Дистрибуция в гостинице и её роль при продвижении гостиничных услуг.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
17. Программы лояльности в гостиничном бизнесе .
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
20. Применение вендинга в отеле и его необходимость.
21. Услуга КОВОРКИНГ в отеле
22. Существующие системы бронирования гостиниц.
23. Новые информационные технологии в гостиничном сервисе.
24. Дайте характеристику гостиницам . появившимся в нашем регионе за последний год. Оцените их дополнительные услуги, направленные на привлечения гостей и повышение спроса на рынке гостиничных услуг.
25. Существующие программы лояльности клиентов в ресторане.
26. Развитие рынка ресторанных услуг в Сибири.
27. Конкуренция в гостинично-ресторанном бизнесе на местном рынке.
28. Специфика номерного фонда местных гостиниц туристского класса.
29. Специфика предоставления дополнительных услуг в местных гостиницах.
30. Программы клиентской лояльности в гостиничном бизнесе
31. Программы лояльности в ресторанном бизнесе.
32. Недостатки систем мотивации в гостиничном бизнесе
33. Образование гостиничных сетей на местном рынке и их роль для улучшения сервиса..
34. Возможные технические недостатки в гостинице и пути их решения.
35. Наращивание гостиничного продукта и его обоснование.
36. Соблюдение принципов экологичности в гостинице.
37. Управленческая структура современного отеля.
38. Влияние международных гостиничных сетей на местный гостиничный рынок.
39. Перспективные форматы гостиниц.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

40. Перспективные форматы в предоставлении питания в гостинице.

Практические задания к экзамену: (студент заранее выбирает вопрос)

1. Идеальный отель будущего для Камчатского края.
2. Разработайте оптимальную структуру управления для гостиницы на 60 – 80 номеров.
3. Оцените степень внедрения современных технологий обслуживания в гостиницах России. На примере журнала «Современный отель».на основании сайтов hotelexecutive.ru. www.rha.ru, www.russiatourism.ru.
4. Опишите продуктовый ассортимент любой камчатской гостиницы, какие перспективы по наращиванию Вы видите.
5. Проанализируйте бонусные программы и их привлекательность для гостей любого местного отеля .
6. Разработайте вариант опросного листа с основным блоком вопросов по качеству работы персонала.
7. Для небольшой гостиницы на Камчатке предложите цветовую гамму, отделочные материалы, сформируйте набор расходных материалов.
8. Оцените уровень конкуренции на местном рынке. Кто является самым конкурентноспособным с Вашей точки зрения? Обоснуйте.
9. Проанализируйте степень внедрения новых технологий и терминов в гостиницах нашего региона.
10. Предложите многоуровневую корпоративную программу поощрений и наказаний. Разработайте свой стандарт.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение

9.1. Основная литература

1. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

9.2.Дополнительная литература

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2016. — 55 с. — ISBN 978-5-7014-0723-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html> (дата обращения: 19.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, С. В. Корнеевец, И. И. Драгилева. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с. — ISBN 978-5-394-02545-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html> (дата обращения: 25.12.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Васильева, Л. А. PR в гостиничном бизнесе : учебное пособие / Л. А. Васильева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 66 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html> (дата обращения: 12.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

9.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет: Общие

	<i>Название электронного ресурса</i>	<i>Используемый для работы адрес</i>
1	Научная электронная библиотека – eLibrary	www.elibrary.ru
2	Сайт научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга	:bibl.kamgpu.ru
3	Образовательная платформа ЭБС ЮРАЙТ	www.biblio-online.ru
4	Электронная библиотека – IPRBOOKS	http://www.iprbookshop.ru/
5	Электронный каталог научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга	http:// bibl.kamgpu.ru/index.php/elresonlin.
6	Справочно-информационная система «Консультант»	www.consultant.ru

специальные:

<http://www.horeca.ru> – портал индустрии гостеприимства и питания
<http://www.hotelstop.ru> - путеводитель по отелям
<http://prohotel.ru/> – портал про гостиничный бизнес
[http:// www.restorus.com](http://www.restorus.com) – сайт для профессионалов ресторанного бизнеса
[http:// www.restoranoff.ru](http://www.restoranoff.ru) - сайт для профессионалов ресторанного бизнеса
<http://www.hotelline.ru> - портал гостиничного бизнеса
<http://www.frontdesk.ru> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
<http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму
<http://www.tourinfo.ru> – информационное агентство Туринфо 19

10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося

Текущий контроль

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся				
		устный опрос	индивидуальные устные опросы	решение заданий в тестовой форме	выполнение практических заданий	дискуссия по вопросам для обсуждения, выносимым на практические (семинарские) занятия
Высокий	отлично	ответы на поставленные вопросы излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;	выставляет обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов решений;	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.
Базовый	хорошо	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать матери-	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, од-	Оценка «хорошо» - 70–84% правильных ответов;	выставляет обучающемуся, использовавшему методику или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет име-	вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

		ал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	нако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.		ет незначительные погрешности;	
Пороговый	удовлетворительно	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопроса, имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные по разделу (модулю) вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопросов, изученных в данном разделе (модуле), имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики его проведения;	вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по разделу (модулю) дисциплины, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает су-	Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен	ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

		допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.		с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.	
--	--	---	---	--	---	--

Промежуточная аттестация

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины	Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)
		зачет
Высокий	отлично (зачтено)	расширенное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; использование новых ресурсов (технологий, средств) в решении профессиональных задач; увеличение доли собственного участия в профессиональных практических видах деятельности, не предусмотренных образовательной программой; расширение среды профессиональной деятельности, не предусмотренной образовательной программой; наличие навыков системной оценки качества своей профессиональной деятельности
Базовый	хорошо (зачтено)	полное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; достаточная сформированность практических умений, продемонстрированная в ходе осуществления профессиональной деятельности как в учебной, так и реальной практик; наличие навыков оценивания собственных достижений, определения проблем и потребностей в конкретной области профессиональной деятельности
Пороговый	удовлетворительно (зачтено)	понимание теоретического содержания дисциплины с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, наличие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно (не зачтено)	отсутствует понимание теоретического содержания дисциплины, несформированность практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, отсутствие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию

11. Материально-техническая база

- Система учебного телевидения, состоящая из телестудии и кабельной инфраструктуры. Телестудия оборудована цифровой видеокамерой, видео-микшером и осветительной аппаратурой. Кабельная инфраструктура построена на коаксиальном кабеле с использованием телевизионной станции «Планар-8».
- Вычислительный и коммуникационный узел, использующий 4 сервера HELIOS Fortice

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

C1 (Intel Xeon MP 1.4 512Mb Cache/ Up to 4 CPU/ Case Rack 7U/ 2048 Mb DDR SDRAM ECC PC1600/HDD 4 x 36 Gb SCSI Ultra 160 Hot Swap/ RAID Intel U3-2xchannel Ultra 160/LAN контроллеры 2x1000/ FDD 3,5"/CD-ROM 52x).

- Система дистанционного обучения в режиме «on-line» на базе компьютерной программы Adobe Connct Pro, позволяющая одновременно работать с 5 виртуальными аудиториями, каждая из которых может вмещать до 100 студентов.
- Университетская компьютерная система административного тестирования, содержащая тест по изучаемой дисциплине.
- Проектор Acer PNX0709.
- Доска интерактивная ACTIV Board.
- Оборудование компьютерной аудитории: Рабочая станция: Процессор Intel Pentium Dual Core E2180, 2000 MHz ОЗУ DDR2-800 1024 Мб, ЖД Maxtor STM 3250310AS – 16 ПЭВМ.
- Базовое программное обеспечение: Microsoft Windows XP SP3, Mandriva Linux 2010, Microsoft SQL Server 2008, Microsoft Office 2003/2007/, Adobe Reader, WinRar, Oracle Open Office 3.3.0, Microsoft Visual Studio 2008.

Учебно-лабораторные помещения социально-экономического факультета в достаточной степени оснащены приборами и оборудованием для реализации основной образовательной программы бакалавров по профилю «Социально-культурный сервис» направления «Сервис».

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.08 «Организация средств размещения» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		