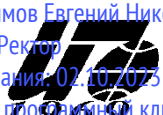


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.10.2023 09:25:32
Уникальный провайдерский ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b74e3323cc41cc52543



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом
29 июня 2023 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
28 июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Технологии и организация гостиничных услуг»

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.О.26

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
24 мая 2023 г., протокол №10

Разработчик: Арсений Р.М. к.п.н.

Химки 2023

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование у обучающихся компетенции ОПК-1 средствами дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг».

Задачи дисциплины:

- способствовать формированию у обучающихся способности применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере туризма и гостеприимства;
- формирование системных профессиональных представлений о технологической деятельности гостиничного предприятия;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания;
- ознакомление и получение практических навыков работы с нормативной, методической, справочной литературой и информацией в области организации гостиничного производства;
- понимание организационных и технологических закономерностей функционирования гостиничного предприятия;
- изучение методов разработки технологических стандартов и организации их выполнения, оценки эффективности технологических и организационных решений, а также путей их оптимизации;
- формированию навыков профессионального мышления в сфере деятельности предприятия.

2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

| Категория компетенций | Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|----------------------------------|--|---|--|
| Системное и критическое мышление | ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере | ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной | <i>Знает</i> профессиональные стандарты обслуживания, роль технологии и организации обслуживания в предпринимательской деятельности гостиничных предприятий и предприятий питания, термины, категории и объекты гостеприимства и |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>туристской деятельности. ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.</p> | <p>составляющие элементы обслуживания в сфере гостеприимства, особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов на предприятиях питания различных типов, отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах.</p> <p><i>Умеет</i> применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания и технологические новации, организовывать и контролировать процессы обслуживания, применять на практике принципы, методы, модели, технологии и организации обслуживания в предприятиях общественного питания.</p> <p><i>Владеет</i> навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности и современным программным обеспечением в туристской деятельности, методами нахождения наиболее выгодных условий предоставления качественных услуг, навыками внедрения и использования основных правил предоставления услуг и методов анализа на производстве.</p> |
|--|--|---|---|

3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» относится к дисциплинам обязательной части ОПОП. Компетенция, формируемая дисциплиной «Технологии и организация гостиничных услуг», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | |
|--|------------------------|------------------------|---|
| | | 7 | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе: | 40 | 40 | - |
| занятия лекционного типа (ЗЛТ) | 12 | 12 | - |
| лабораторные работы (ЗСТ (ЛР)) | - | - | - |
| практические занятия (ЗСТ ПР) | 24 | 24 | - |
| - в том числе Практическая подготовка (ПП) | 4 | 4 | - |
| групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК) | 2 | 2 | - |
| групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы) | - | - | - |
| контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт) | 2 | 2 | - |
| Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе | 68 | 68 | - |
| СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям | 66 | 66 | - |
| СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации | 2 | 2 | - |
| Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет, зачет с оценкой) | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой | - |
| Общая трудоемкость дисциплины: часы | 108 | 108 | - |
| зачетные единицы | 3 | 3 | - |

4.2. Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курсы | |
|---|-------------|-------|------|
| | | 4 ЛС | 5 ЗС |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе: | 16 | 12 | 4 |
| занятия лекционного типа (ЗЛТ) | 6 | 6 | - |
| лабораторные работы (ЗСТ (ЛР)) | - | - | - |
| практические занятия (ЗСТ ПР) | 6 | 6 | - |
| - в том числе Практическая подготовка (ПП) | 2 | 2 | - |

| Вид учебной работы | Всего часов | Курсы | |
|--|-----------------|-------|-----------------|
| | | 4 ЛС | 5 ЗС |
| групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК) | 2 | - | 2 |
| групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы) | - | - | - |
| контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт) | 2 | - | 2 |
| Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе | 92 | 60 | 32 |
| СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям | 88 | 60 | 28 |
| СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации | 4 | - | 4 |
| Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | Зачет с оценкой | - | Зачет с оценкой |
| Общая трудоемкость дисциплины: часы | 108 | 72 | 36 |
| зачетные единицы | 3 | 2 | 1 |

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела |
|-------|--|---|
| 1 | Гостиницы и гостеприимство: история развития и современное состояние | Эволюция предприятий индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Классификация средств размещения, рекомендуемая ЮНВТО. Типология гостиничных предприятий в России и мире. Термины, категории, объекты гостеприимства и составляющие элементы обслуживания в сфере гостеприимства |
| 2 | Особенности предоставления гостиничных услуг | Характеристика гостиничных услуг и их структура. Особенности предоставления услуг в сфере современного гостиничного бизнеса. Роль технологии и организации обслуживания в предпринимательской деятельности гостиничных предприятий и предприятий питания. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Качество услуги как объект управления. Международный стандарт ИСО 9000-1-94 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества». Важнейшие характеристики услуги: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникабельность, внимательное отношение. Качество услуги |

| | | |
|---|--|--|
| | | с точки зрения потребителя и его составляющие: базовое качество, требуемое качество, желаемое качество. Применение, адаптация и развитие современных технологий обслуживания и технологический новаций. |
| 3 | Характеристика основных служб гостиничных предприятий | Основные службы гостиницы, их характеристика. Функции и задачи: контактных служб (бронирования, приема и размещения, обслуживания, эксплуатации номерного фонда, службы организации питания); неконтактных служб (коммерческой, инженерно-технической, финансово-бухгалтерской, службы безопасности). Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий: место и роль службы в структуре гостиничных предприятий, взаимосвязь с другими службами, технологические процессы, организация рабочих мест, их оснащение. Технологический цикл обслуживания гостя. Виды гостиничных технологий. Особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов на предприятиях питания различных типов. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах |
| 4 | Технологии содержания номерного фонда | Офис АХС. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Виды уборки (ежедневная текущая, после выезда гостя, промежуточная). Вечерний сервис. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. Тележка горничной. Продукция индивидуального пользования. Парфюмерно-косметические принадлежности разового использования в фирменном исполнении. Информационная папка гостя. Оставленные и забытые клиентами вещи. Устранение технических неполадок. Генеральная уборка. |
| 5 | Организация и технология предоставления дополнительных услуг | Виды дополнительных услуг в гостиничных комплексах. Бизнес-центр: назначение, оборудование, функции персонала. Сервис-бюро: назначение, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Спортивно-оздоровительный центр в гостинице: назначение, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий. Услуги прачечной. Транспортные услуги. Телекоммуникационные услуги. Конференц-услуги. СПА-услуги. Специальные услуги для животных. |
| 6 | Технологии работы гостиничного персонала с гостями | Профессиональные требования к работникам отдельных служб. Профессиональные стандарты обслуживания. Профессиональная этика. Должностные инструкции. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц. Роль руководителя гостиничного предприятия в повышении качества гостиничных услуг. Типология конфликтных гостей. Работа с жалобами гостя. Варианты решения конфликтных ситуаций. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP -гостей). Организация и контроль процессов обслуживания. Методы анализа в гостиничном производстве |

| | | | | | | | | |
|--|-------|-----|----|---|---|---|---|----|
| 1. Гостиницы и гостеприимство: история развития и современное состояние | ОПК-1 | 14 | 2 | 2 | - | - | - | 12 |
| 2. Особенности предоставления гостиничных услуг | ОПК-1 | 18 | 2 | 2 | - | - | - | 16 |
| 3. Характеристика основных служб гостиничных предприятий | ОПК-1 | 18 | 2 | 2 | - | - | - | 16 |
| 4. Технологии содержания номерного фонда | ОПК-1 | 18 | 2 | - | - | 2 | - | 16 |
| 5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг | ОПК-1 | 18 | 2 | - | - | 2 | - | 16 |
| 6. Технологии работы гостиничного персонала с гостями | ОПК-1 | 14 | 2 | - | - | 2 | - | 12 |
| Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК) | ОПК-1 | 2 | 2 | - | - | - | 2 | - |
| Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | ОПК-1 | 6 | 2 | - | - | - | 2 | 4 |
| Всего часов | | 108 | 16 | 6 | - | 6 | 4 | 92 |

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине 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, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований,

проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Гостиницы и гостеприимство: история развития и современное состояние

Цель занятия: формировать готовность у обучающихся анализировать факторы, влияющие на развитие сферы гостеприимства, охарактеризовать основные типы гостиничных предприятий.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: групповая дискуссия, доклад в форме презентации.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: основные этапы эволюции предприятий индустрии гостеприимства, современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Вопросы для обсуждения:

1. Как назывались первые предприятия гостеприимства?
2. В каком веке появились первые предприятия гостеприимства на Руси?
3. Дать определение понятию «гостиница».
4. Что относят к гостиницам и аналогичным предприятиям средств размещения туристов?
5. Что относят к специализированным средствам размещения?
6. Какие критерии существуют для оценки месторасположения гостиниц
7. По каким критериям осуществляется классификация гостиничных предприятий?
8. Назовите наиболее распространенные системы классификации гостиниц в мире.
9. На основании чего в настоящее время осуществляется классификация гостиниц и других средств размещения в РФ?
10. Основные технологические новации в гостиничной сфере.

Тематика презентаций:

1. Этапы развития мировой гостиничной индустрии.
2. Зарождение гостиничного дела в Древнем мире.
3. Эволюция гостиничного дела в Европе.
4. Эволюция гостиничного дела в США.
5. Эволюция гостиничного дела в России.
6. Технологические новации на мировом гостиничном рынке.

Тема 2. Особенности предоставления гостиничных услуг

Цель занятия: формировать готовность у обучающихся анализировать особенности предоставления услуг в сфере современного гостиничного бизнеса.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: групповая дискуссия, практическое задание.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, качество услуги с точки зрения потребителя и его составляющие.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте понятие «гостиничная услуга».
2. Дайте характеристику гостиничных услуг и их структуры.
3. Перечислите основные и дополнительные услуги гостиниц.
4. Каковы особенности предоставления услуг в сфере современного гостиничного бизнеса?
5. Какие факторы влияют на процесс восприятия потребителем качества обслуживания?
6. Какие составляющие входят в модель восприятия потребителем качества услуги?
7. В чем состоит особенность менеджмента качества в сфере обслуживания?
8. Какие элементы обслуживания в большинстве случаев вызывают отрицательную реакцию, если они выполнены неправильно?
9. Что понимается под относительным качеством и какова методика его выявления?
10. Роль и место стандартов в работе гостиничного предприятия.
11. Виды стандартов гостиничного обслуживания.
12. Основные требования и назначение.
13. Форма, структура и содержание стандартов гостиничного предприятия
14. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов и почему?
15. Технологические новации гостиничного обслуживания.
16. Особенности применения современного программного обеспечения в обслуживании гостей.

Практическое задание на выявление сформированности умений применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания и технологические новации, организовывать и контролировать процессы обслуживания гостей на предприятиях сферы гостеприимства.

Тема 3. Характеристика основных служб гостиничных предприятий

Цель занятия: формировать готовность у обучающихся анализировать место и роль каждой службы в структуре гостиничного предприятия, взаимосвязь служб, организацию рабочих мест.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: групповая дискуссия, практическое задание.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: основные службы гостиницы, их характеристика, технологический цикл.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие службы гостиницы относятся к основным службам?
2. Какие службы гостиницы относятся к неконтактным и контактными?
3. Назовите основные этапы процесса обслуживания гостей в гостиничном предприятии.
4. Что относится к функциям службы обслуживания?
5. Что относится к функциям службы бронирования?
6. Что относится к функциям службы приема и размещения?
7. Что относится к функциям службы эксплуатации номерного фонда?
8. Кто подчиняется менеджеру службы приема и размещения?
9. Кто подчиняется менеджеру службы обслуживания?
10. Кто подчиняется менеджеру службы эксплуатации номерного фонда?
11. Характеристика систем контроля доступа в помещения гостиницы.

12. Организация услуг питания (условия питания; системы обслуживания – европейский план, американский план; виды завтраков; методы обслуживания).

13. Организация выезда гостя. Порядок расчета за проживание.

14. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги.

15. Современные технологические новации в работе различных служб отеля.

16. Особенности современного программного обеспечения работы служб отеля.

Практическое задание на выявление сформированности умений применять на практике принципы, методы, модели, технологии и организации обслуживания гостей на предприятиях сферы гостеприимства.

Тема 4. Технологии содержания номерного фонда

Цель занятия: формировать готовность у обучающихся анализировать основные технологии, используемые при обслуживании гостей.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: групповая дискуссия.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технологии выполнения различных видов уборочных работ, применяемые для содержания номерного фонда.

Вопросы для обсуждения:

1. Что означает слово «Housekeeping» в дословном переводе с английского языка?
2. Каковы нормы уборки номеров за смену: по количеству, по времени?
3. Современные новации в подготовке номеров к обслуживанию гостей.
4. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?
5. В чем заключается профессионализм сотрудника службы Housekeeping, который занимается распределением работы между персоналом?
6. Как организована дополнительная уборка в номерах (дополнительная уборка по просьбе гостя)?
7. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?
8. Какие существуют виды уборки?
9. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
10. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях? Что относится к уборочной технике в современных отелях?
11. Поясните, как следует обращаться с личными вещами проживающих, при уборке номера, чтобы избежать конфликтов?
12. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации содержания номерного фонда.

Тип занятия: практическая подготовка

Форма проведения: выездное практическое занятие

Посещение гостиницы с целью изучения инноваций и технологий обслуживания гостей.

Тема 5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг

Цель занятия: формировать у обучающихся знания в организации предоставления дополнительных услуг в целях повышения качества обслуживания и привлечения гостей в гостиничное предприятие.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: групповая дискуссия, практическое задание.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: дополнительные услуги в гостинице, как способ расширения базы клиентов.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие услуги оказывает сервис-бюро?
2. Профессиональные стандарты обслуживания в сервис-бюро гостиницы.
3. В чем задачи и функции экскурсионного бюро в гостиницах?
4. Профессиональные стандарты обслуживания в экскурсионном бюро гостиницы.
5. В чем заключается специфика услуг бизнес-центров и конференц-залов, предоставляемых гостиничным предприятием?
6. Профессиональные стандарты обслуживания в бизнес-центре гостиницы.
7. Профессиональные стандарты обслуживания в оздоровительном центре гостиницы.
8. Назовите услуги, оказываемые в оздоровительном центре гостиницы.
9. От чего зависит ассортимент спортивно-оздоровительных услуг?
10. Дайте характеристику основных услуг оздоровительного центра отеля.
11. Правила посещения оздоровительного центра для гостей отеля и клиентов, не проживающих в отеле.
12. Каковы должностные обязанности персонала оздоровительного центра?
13. Дайте определение гостиничной анимации.
14. Профессиональные стандарты обслуживания специалистами-аниматорами отеля.
15. Перечислите основные функции анимации.
16. Опишите механизм разработки анимационных программ в гостиничном предприятии.
17. Дайте характеристику различных направлений общей программы анимации гостиничного предприятия.
18. Какие транспортные услуги могут предоставляться гостиницами своим клиентам?
19. Профессиональные стандарты транспортного обслуживания гостей.
20. Раскройте возможности предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.
21. Дайте определение «интеллектуальному» зданию гостиницы.
22. В чем состоит функциональное назначение «интеллектуального» здания гостиницы.
23. Применение компьютерной техники и средств оргтехники в гостиничном производстве.
24. Современное программное обеспечение в области управления производственными процессами в гостинице.

Практическое задание на выявление сформированности умений применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности и современным программным обеспечением в туристской деятельности; применения методов нахождения наиболее выгодных условий предоставления качественных услуг; внедрения и использования основных правил предоставления услуг и методов анализа на производстве.

Тема 6. Технологии работы гостиничного персонала с клиентами

Цель занятия: формировать у обучающихся способность к общению с гостями в процессе обслуживания и способность обеспечения процесса обслуживания с учетом современных требований.

Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: групповая дискуссия.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: профессиональные требования к персоналу гостиничного предприятия, этика и личные качества, умение решать конфликтные ситуации.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности управленческого труда в гостиничном производстве.
2. Новая роль менеджмента.
3. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
4. Кадровый потенциал гостиничного комплекса и его характеристика.
5. Мотивация сотрудников.
6. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах.
7. Основы профессиональной этики.
8. Формы организации и оплаты труда.
9. Производственные отношения.
10. Производственное обучение и повышение квалификации.
11. Аттестация персонала.
12. В чем заключается особенность работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях?
13. Какая существует типология конфликтных гостей?
14. На какие категории можно поделить все жалобы клиентов в гостинице?
15. Какие правила необходимо соблюдать при рассмотрении жалоб со стороны гостей?
16. Какие существуют варианты решения конфликтных ситуаций?

Тип занятия: практическая подготовка

Форма проведения: мастер-класс от представителя гостиничного бизнеса

Изучение практического опыта специалиста индустрии гостеприимства в части изучения технологий взаимодействия сотрудника гостиницы с гостем.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Тема 1. Гостиницы и гостеприимство: история развития и современное состояние

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

1. Как назывались первые предприятия гостеприимства?
2. В каком веке появились первые предприятия гостеприимства на Руси?
3. Дать определение понятию «гостиница».
4. Что относят к гостиницам и аналогичным предприятиям средств размещения туристов?
5. Что относят к специализированным средствам размещения?
6. Какие критерии существуют для оценки месторасположения гостиниц?
7. По каким критериям осуществляется классификация гостиничных предприятий?
8. Назовите наиболее распространенные системы классификации гостиниц в мире.
9. На основании чего в настоящее время осуществляется классификация гостиниц и других средств размещения в РФ?
10. Основные технологические новации в гостиничной сфере.

Темы для подготовки докладов в форме презентации:

1. Этапы развития мировой гостиничной индустрии.
2. Зарождение гостиничного дела в Древнем мире.

3. Эволюция гостиничного дела в Европе.
4. Эволюция гостиничного дела в США.
5. Эволюция гостиничного дела в России.
6. Технологические новации на мировом гостиничном рынке.

Тема 2. Особенности предоставления гостиничных услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

1. Раскройте понятие «гостиничная услуга».
2. Дайте характеристику гостиничных услуг и их структуры.
3. Перечислите основные и дополнительные услуги гостиниц.
4. Каковы особенности предоставления услуг в сфере современного гостиничного бизнеса?
5. Какие факторы влияют на процесс восприятия потребителем качества обслуживания?
6. Какие составляющие входят в модель восприятия потребителем качества услуги?
7. В чем состоит особенность менеджмента качества в сфере обслуживания?
8. Какие элементы обслуживания в большинстве случаев вызывают отрицательную реакцию, если они выполнены неправильно?
9. Что понимается под относительным качеством и какова методика его выявления?
10. Роль и место стандартов в работе гостиничного предприятия.
11. Виды стандартов гостиничного обслуживания.
12. Основные требования и назначение.
13. Форма, структура и содержание стандартов гостиничного предприятия
14. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов и почему?
15. Технологические новации гостиничного обслуживания.
16. Особенности применения современного программного обеспечения в обслуживании гостей.

Подготовка к выполнению *практического задания* на выявление сформированности умений применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания и технологические новации, организовывать и контролировать процессы обслуживания гостей на предприятиях сферы гостеприимства.

Тема 3. Характеристика основных служб гостиничных предприятий

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

1. Какие службы гостиницы относятся к основным службам?
2. Какие службы гостиницы относятся к неконтактным и контактными?
3. Назовите основные этапы процесса обслуживания гостей в гостиничном предприятии.
4. Что относится к функциям службы обслуживания?
5. Что относится к функциям службы бронирования?
6. Что относится к функциям службы приема и размещения?
7. Что относится к функциям службы эксплуатации номерного фонда?
8. Кто подчиняется менеджеру службы приема и размещения?
9. Кто подчиняется менеджеру службы обслуживания?
10. Кто подчиняется менеджеру службы эксплуатации номерного фонда?
11. Характеристика систем контроля доступа в помещения гостиницы.

12. Организация услуг питания (условия питания; системы обслуживания – европейский план, американский план; виды завтраков; методы обслуживания).
13. Организация выезда гостя. Порядок расчета за проживание.
14. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги.
15. Современные технологические новации в работе различных служб отеля.
16. Особенности современного программного обеспечения работы служб отеля.

Подготовка к выполнению *практического задания* на выявление сформированности умений применять на практике принципы, методы, модели, технологии и организации обслуживания гостей на предприятиях сферы гостеприимства.

Тема 4. Технологии содержания номерного фонда

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

1. Что означает слово «Housekeeping» в дословном переводе с английского языка?
2. Каковы нормы уборки номеров за смену: по количеству, по времени?
3. Современные новации в подготовке номеров к обслуживанию гостей.
4. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP- персонами?
5. В чем заключается профессионализм сотрудника службы Housekeeping, который занимается распределением работы между персоналом?
6. Как организована дополнительная уборка в номерах (дополнительная уборка по просьбе гостя)?
7. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?
8. Какие существуют виды уборки?
9. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
10. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях? Что относится к уборочной технике в современных отелях?
11. Поясните, как следует обращаться с личными вещами проживающих, при уборке номера, чтобы избежать конфликтов?
12. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации содержания номерного фонда.

Подготовка к выполнению *практического задания* на выявление сформированности умений применять на практике принципы, методы, модели, технологии и организации обслуживания, применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности и современным программным обеспечением в туристской деятельности.

Подготовка к выполнению задания в рамках практической подготовки в форме выездного практического занятия в целях выявления сформированной навыков применения технологических новаций и современного программного обеспечения в туристской сфере.

Тема 5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

1. Какие услуги оказывает сервис-бюро?
2. Профессиональные стандарты обслуживания в сервис-бюро гостиницы.
3. В чем задачи и функции экскурсионного бюро в гостиницах?
4. Профессиональные стандарты обслуживания в экскурсионном бюро гостиницы.

5. В чем заключается специфика услуг бизнес-центров и конференц-залов, предоставляемых гостиничным предприятием?
6. Профессиональные стандарты обслуживания в бизнес-центре гостиницы.
7. Профессиональные стандарты обслуживания в оздоровительном центре гостиницы.
8. Назовите услуги, оказываемые в оздоровительном центре гостиницы.
9. От чего зависит ассортимент спортивно-оздоровительных услуг?
10. Дайте характеристику основных услуг оздоровительного центра отеля.
11. Правила посещения оздоровительного центра для гостей отеля и клиентов, не проживающих в отеле.
12. Каковы должностные обязанности персонала оздоровительного центра?
13. Дайте определение гостиничной анимации.
14. Профессиональные стандарты обслуживания специалистами-аниматорами отеля.
15. Перечислите основные функции анимации.
16. Опишите механизм разработки анимационных программ в гостиничном предприятии.
17. Дайте характеристику различных направлений общей программы анимации гостиничного предприятия.
18. Какие транспортные услуги могут предоставляться гостиницами своим клиентам?
19. Профессиональные стандарты транспортного обслуживания гостей.
20. Раскройте возможности предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.
21. Дайте определение «интеллектуальному» зданию гостиницы.
22. В чем состоит функциональное назначение «интеллектуального» здания гостиницы.
23. Применение компьютерной техники и средств оргтехники в гостиничном производстве.
24. Современное программное обеспечение в области управления производственными процессами в гостинице.

Подготовка к выполнению *практического задания* на выявление сформированности умений применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности и современным программным обеспечением в туристской деятельности; применения методов нахождения наиболее выгодных условий предоставления качественных услуг; внедрения и использования основных правил предоставления услуг и методов анализа на производстве.

Тема 6. Технологии работы гостиничного персонала с клиентами

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Вопросы для подготовки к дискуссии:

1. Особенности управленческого труда в гостиничном производстве.
2. Новая роль менеджмента.
3. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
4. Кадровый потенциал гостиничного комплекса и его характеристика.
5. Мотивация сотрудников.
6. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах.
7. Основы профессиональной этики.
8. Формы организации и оплаты труда.
9. Производственные отношения.
10. Производственное обучение и повышение квалификации.
11. Аттестация персонала.

12. В чем заключается особенность работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях?

13. Какая существует типология конфликтных гостей?

14. На какие категории можно поделить все жалобы клиентов в гостинице?

15. Какие правила необходимо соблюдать при рассмотрении жалоб со стороны гостей?

16. Какие существуют варианты решения конфликтных ситуаций?

Подготовка к выполнению задания в рамках практической подготовки в форме мастер-класса от представителя гостиничного бизнеса в целях выявления сформированных навыков применения технологических новаций и современного программного обеспечения в туристской сфере.

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Основная литература

1. Макринова, Е. И. Предпринимательская деятельность в туризме : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 158 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614300>
2. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Абдель Вахед Э. А. М.. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник : [16+] / Абдель Вахед Э. А. М., В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2021. – 204 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701229>
4. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532803>

8.2. Дополнительная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова.-Москва: МПГУ, 2018. (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>)
2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. – Минск : РИПО, 2020. – 277 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599734>
3. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288>
4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>
5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181>

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.пф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;

32. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> - Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).