

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

«*Р.Г.*» 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

По направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль: «Гостиничная деятельность»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Технология гостиничной деятельности» по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело «Гостиничная деятельность» – 42 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Технология гостиничной деятельности» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515, с изменениями и дополнениями от 15.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

доктор экон. наук, доцент Пяткова Н.П., ст. преп. Довгаль Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела  Свиридова Н.Д.

Переутверждена: « » 2023 г., протокол №

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: « » 2023 года, протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института  Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов системных профессиональных знаний по организации и технологии гостиничной деятельности. Подготовка студентов к организационной и административной деятельности в гостиничном бизнесе как одной из сфер предпринимательской деятельности, связанной с организацией и управлением гостиницей или иным средством размещения, а также получение прибыли.

Задачами освоения дисциплины является:

формирование основных знаний в области индустрии гостеприимства, функционирования, регулирования и осуществления технологических процессов в гостиничной деятельности,

ознакомление студентов с основными технологиями управления и обслуживания, используемыми в гостиничной деятельности;

знакомство с нормативными документами, регулирующими основные направления работы гостиниц.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Технология гостиничной деятельности» входит в обязательную часть рабочего учебного плана.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплины: «Организация гостиничной деятельности» и служит основой для освоения дисциплины «Материально-техническая база гостиниц», «Бизнес планирование в гостиничной индустрии».

Курс «Технология гостиничной деятельности» является необходимой для освоения общепрофессиональных и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;	знать: технологические новации и информационное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; уметь: использовать технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; владеть: навыками использования технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;	знать: показатели качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; владеть: навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	432 (12 зач. ед)	432 (12 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	141	32
Лекции	47	16
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	94	16
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	+	+
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-

Самостоятельная работа студента (всего)	291	400
Форма аттестации	экзамен/зачет с оценкой/экзамен	экзамен/зачет с оценкой/экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Технология гостиничной деятельности. Сущность понятия технология. Технологический цикл обслуживания клиентов. Базовые, ключевые и ведущие технологии обслуживания. Технологический процесс в гостинице. Виды технологических процессов.

Тема 2. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Сущность гостиничного продукта. Особенности гостиничного продукта. Свойства гостиничного продукта.

Тема 3. Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам. Классификация гостиниц. Функциональные требования к гостиницам в зависимости от целевого сегмента рынка потребителей гостиничных услуг. Типы гостиничных номеров.

Тема 4. Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию гостиниц. Проектно-сметная документация на строительство гостиницы. Техничко-экономическое обоснование гостиничного предприятия. Понятие «Акта ввода объекта в эксплуатацию».

Тема 5. Технология и организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к руководителю административно-хозяйственной службы гостиницы, и его должностные обязанности. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Технология работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства).

Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Последовательность уборки номеров. Виды уборки номеров. Этапы в процессе уборки номера. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Генеральная уборка номеров. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. Контроль качества уборки номеров. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства).

Тема 7. Организация и технология работы службы приема и размещения. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения. Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей.

Тема 8. Технология встречи, приема, регистрации и размещения гостей. Работа с туристскими и корпоративными группами. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей. Правила регистрации и поселения иностранных гостей.

Тема 9. Технология выезда гостя и процедура его выписки. Общие положения Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Способы оплаты в гостиницах. порядок возврата денежных сумм гостю.

Тема 10. Технология ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Ночной аудит. Правила выполнения ночного аудита. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службам и гостиницы.

Тема 11. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Технология оказания услуг питания. Мини-бар. Обслуживание питанием в номерах. Правила предлагающей продажи. Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах. Технология предоставления услуг интерактивного платного телевидения. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих. Камера хранения. Технология предоставления телекоммуникационных услуг. Услуга "Не беспокоить гостя". Гости со статусом "инкогнито". Спортивно-оздоровительные комплексы. Салон красоты. Ночной клуб. Медицинская помощь. Размещение с животными. Другие дополнительные услуги.

Тема 12. Прачечная-химчистка гостиницы. Технология работы и функции персонала. Спектр услуг, оказываемых прачечной-химчисткой гостиницы. Должностные обязанности персонала прачечной- химчистки гостиницы. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.

Тема 13. Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром гостиницы. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра гостиницы.

Тема 14. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания. Технология "Анонимная инспекция".

Тема 15. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или "золотые правила" работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.

Тема 16. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Фирменная (форменная) одежда как важный элемент маркетинга. Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов современного отеля. Обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой. Правила использования униформы.

Тема 17. Охрана труда и техника безопасности в гостинице. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием.

4.3. Лекции

№	Название темы	Объем часов
---	---------------	-------------

п/п		Очная форма	Заочная форма
1.	Технология гостиничной деятельности	2	2
2.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	
3.	Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам	2	
4.	Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию гостиниц	2	2
5.	Технология и организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы	4	
6.	Технология уборки номерного фонда гостиницы	4	2
7.	Организация и технология работы службы приема и размещения	4	
8.	Технология встречи, приема, регистрации и размещения гостей	4	2
9.	Технология выезда гостя и процедура его выписки	4	
10.	Технология ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	4	2
11.	Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг	2	
12.	Прачечная-химчистка гостиницы. Технология работы и функции персонала	2	2
13.	Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	2	
14.	Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	2	2
15.	Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования	3	
16.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	2	2
17.	Охрана труда и техника безопасности в гостинице	2	
Итого:		47	16

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Технология гостиничной деятельности	4	2
2.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	4	
3.	Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам	6	
4.	Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию гостиниц	4	2
5.	Технология и организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы	6	
6.	Технология уборки номерного фонда гостиницы	6	2
7.	Организация и технология работы службы приема и размещения	6	
8.	Технология встречи, приема, регистрации и размещения гостей	6	2
9.	Технология выезда гостя и процедура его выписки	6	
10.	Технология ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	6	2
11.	Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг	6	

12.	Прачечная-химчистка гостиницы. Технология работы и функции персонала	6	2
13.	Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	6	
14.	Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	6	2
15.	Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования	6	
16.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	6	2
17.	Охрана труда и техника безопасности в гостинице	4	
Итого:		94	16

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Технология гостиничной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	16	22
2.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	16	22
3.	Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	16	24
4.	Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию гостиниц	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	16	22
5.	Технология и организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24
6.	Технология уборки номерного фонда гостиницы	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24
7.	Организация и технология работы службы приема и размещения	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24

8.	Технология встречи, приема, регистрации и размещения гостей	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24
9.	Технология выезда гостя и процедура его выписки	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24
10.	Технология ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24
11.	Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24
12.	Прачечная-химчистка гостиницы. Технология работы и функции персонала	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24
13.	Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	18	24
14.	Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	16	24
15.	Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	17	24
16.	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	16	24
17.	Охрана труда и техника безопасности в гостинице	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	16	22
Итого:			291	400

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Технология гостиничной деятельности» предусмотрены учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Сенин В.С., Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 144 с. - ISBN 5-279-02880-0 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279028800.html>

2. Брашнов Д.Г., Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова - М.: ФЛИНТА, 2013. - 220 с. - ISBN 978-5-9765-1422-5 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976514225.html>

3. Черевичко Т.В., Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2014. - 288 с. - ISBN 978-5-9765-0024-2 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

4. Штейнгольц Б.И., Современные гостиничные технологии / Штейнгольц Б.И. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2014. - 176 с. - ISBN 978-5-7782-2524-4 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225244.html>

5. Варивода В.С., Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов. / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2015. - 167 с. - ISBN -- - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: http://www.studentlibrary.ru/book/stavgau_0045.html

6. Вакуленко Р.Я., Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова - М.: Логос, 2016. - 320 с. - ISBN 978-5-98704-272-7 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042727.html>

7. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2015 - 208 с.

8. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / Н. С. Радионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. - СПб.: троцкий мост, 2014. 352 с.

9. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

10. Организация гостиничного дела: Учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 331 с.

11. Организация гостиничного дела: Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / разработ. О.М. Сергачева; СФУ ТЭИ. - Красноярск, 2015. - 61 с.

12. Митрофанов С.В. Организация гостиничного дела: монография. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. — 158 с

б) дополнительная литература

Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баугмартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КРОНУС, 2013. - 168 с.

2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание: учебное пособие [для студентов вузов] / С. И. Байлик. - 3-е издание, стереотипное. - Киев: Дакор, 2008. - 284 с.

3. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2011. - 224 с.

4. Ваген Линн Ван Дер. Гостиничный бизнес: Учебное пособие [Перевод] / Линн Ван Дер Ваген. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. - 412 с.

5. Вакуленко Р. Я. Управление гостиничным предприятием: [учебное пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент организации"] / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва: Логос, 2008.

6. 319 с.
7. Гостиницы и деловой туризм Сибири: март - сентябрь, 2012: [каталог]. - [Красноярск: б. и., 2012]. - 88 с.
8. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю. О. Шамшина. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 208 с.
9. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Издание 2-е, исправленное и дополненное. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. - 443 с.
10. Есаулова С. П. Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие: [для студентов экономических и социальных специальностей высших учебных заведений] / С. П. Есаулова. - Москва: Дашков и К, 2011. - 151 с.
11. Иванов В. В. Гостиничный менеджмент: [справочное пособие] / В. В. Иванов, А. Б. Волков. - Москва: ИНФРА-М, 2007. - 383 с.
12. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие по направлению "Менеджмент организации" / А.Д. Чудновский [и др.]. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 399 с.
13. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков; "Дашков и К", изд.-торг. корпорация. - Второе издание, исправленное. - Москва: Дашков и К, 2010. - 326 с.
14. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник: [для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 100105 "Гостиничный сервис"] / И. Ю. Ляпина; под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. - 5-е издание, исправленное и дополненное. - Москва: Академия, 2007. - 207 с.
15. Ляпина И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования по спец. 2302 "Гос-тинич. сервис" Москва: Академия, 2004. 249 с.
16. Мичелли Д. А. Ritz-Carlton : золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия / Джозеф А. Мичелли ; [пер. с англ. В. С. Иващенко]. Москва : Эксмо, 2009. - 309 с.
17. Медлик С. Гостиничный бизнес: [учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности сервиса (230000)] / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А. В. Павлова]. - Москва: Юнити, 2005. - 224 с.
18. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. - Ростов н/Д, 2010. - 221 с.
19. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - Москва: Финансы и статистика, 2008. - 139 с.
20. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учебное пособие - М., Финансы и статистика, 2005. - 192 с.
21. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. - 256 с.
22. Труханович Л. В. Персонал сферы гостиничного обслуживания: должностные и производственные инструкции / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур. - Москва: Финпресс, 2008. - 157 с.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Технология гостиничной деятельности» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Технология гостиничной деятельности»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Пороговый	знать: технологические новации и информационное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
Основной		Базовый	уметь: использовать технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками использования технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
Начальный	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Пороговый	знать: показатели качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
Основной		Базовый	уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
-------	-----------------	---	---	-------------------------	---------------------------------------

1	ОПК-1.	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. Технология гостиничной деятельности. гостиничных номеров. Тема 4. Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию гостиниц. Тема 5. Технология и организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Тема 8. Технология встречи, приема, регистрации и размещения гостей Тема 10. Технология ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Тема 11. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Тема 12. Прачечная-химчистка гостиницы. Технология работы и функции персонала. Тема 15. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. Тема 16. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.	5,6,7
---	---------------	---	---	---	-------

2.	ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Тема 2. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы Тема 3. Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам Тема 5. Технология и организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы Тема 7. Организация и технология работы службы приема и размещения. Тема 8. Технология встречи, приема, регистрации и размещения гостей Тема 9. Технология выезда гостя и процедура его выписки. Тема 11. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Тема 13. Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра. Тема 14. Технология оценки уровня удовлетворенности и клиентов	5,6,7
----	---------------	---	---	---	-------

				качеством обслуживания. Тема 17. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.	
--	--	--	--	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
----------	--------------------	---	---	--	--

1.	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	знать технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. уметь: использовать технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. владеть: навыками использования технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. Технология гостиничной деятельности. гостиничных номеров. Тема 4. Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию гостиниц. Тема 5. Технология и организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Тема 8. Технология встречи, приема, регистрации и размещения гостей Тема 10. Технология ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Тема 11. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Тема 12. Прачечная-химчистка гостиницы. Технология работы и функции персонала. Тема 15. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. Тема 16. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
----	---	---	---	---	--

2.	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	знать: показатели качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. владеть: навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;	Тема 2. <i>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</i> Тема 3. <i>Классификация гостиниц и номеров.</i> <i>Функциональные требования к гостиницам</i> Тема 5. <i>Технология и организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы</i> Тема 7. <i>Организация и технология работы службы приема и размещения.</i> Тема 8. <i>Технология встречи, приема, регистрации и размещения гостей</i> Тема 9. <i>Технология выезда гостя и процедура его выписки.</i> Тема 11. <i>Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.</i> Тема 13. <i>Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.</i> Тема 14. <i>Технология оценки уровня удовлетворенности и клиентов качеством обслуживания.</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
----	---	--	--	--	--

				Тема 17. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.	
--	--	--	--	--	--

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартиры

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартиры

3. В административную службу входит:

- 1) отдел бронирования
- 2) телефонная служба
- 3) поэтажная служба
- 4) главный инженер
- 5) секретариат
- 6) отдел кадров

4. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- 1) организация экскурсионного обслуживания
- 2) услуги переводчиков
- 3) кофе брейки
- 4) заказ билетов в театр
- 5) визовая поддержка
- 6) предоставление информации о достопримечательностях

5. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

6. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) предоставление услуг химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

7. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда (АХС):

- 1) обслуживание гостей в номерах

- 2) бронирование номеров
 - 3) организация конференц-мероприятий
 - 4) оказание услуг справочной службы
 - 5) изучение и анализ потребности клиентов
 - 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам
8. *Основные функции службы общественного питания:*
- 1) оказание услуг связи
 - 2) оказание бытовых услуг
 - 3) организация и обслуживание банкетов
 - 4) анализ состояния гостиничного рынка
 - 5) обслуживание туристов в номерах
 - 6) контроль за работой системы кондиционирования
9. *Основные функции финансовой службы:*
- 1) прием гостей
 - 2) оказание бытовых услуг
 - 3) анализирует результаты хозяйственной деятельности гостиницы
 - 4) ремонт и строительство
 - 5) оказание транспортных услуг
 - 6) контроль за работой системы кондиционирования
10. *Основные функции инженерно-технической службы:*
- 1) услуги парикмахерской
 - 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
 - 3) услуги тренажерного зала
 - 4) услуги портного
 - 5) услуги торговых киосков
 - 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
11. *Основные функции коммерческой службы:*
- 1) оперативное и стратегическое планирование
 - 2) услуги косметического кабинета
 - 3) услуги спортивно-оздоровительного центра
 - 4) услуги массажа
 - 5) прием и размещение гостей
 - 6) бронирование
12. *Основные функции вспомогательных служб:*
- 1) изучение потребностей клиентов
 - 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
 - 3) услуги тренажерного зала
 - 4) услуги прачечной
 - 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
 - 6) регистрация гостей
13. *Основные функции дополнительной службы:*
- 1) анализирует результаты финансовой деятельности гостиницы
 - 2) услуги бизнес-центра
 - 3) вопросы правового обеспечения
 - 4) визовая поддержка
 - 5) противопожарная безопасность
 - 6) расчет клиента и выезд гостя
14. *Жилые помещения в гостинице:*
- 1) вестибюль
 - 2) административные помещения
 - 3) помещения общественного значения
 - 4) номера всех категорий

5)хозяйственные помещения

6)складские помещения

15.Вспомогательные помещения в гостинице:

1)кладовые

2)вестибюль

3)отдел кадров

4)склады

5)зимний сад

6)лифт

16.Административные помещения в гостинице:

1) кухня

2)бельевые

3)починочные

4)поэтажные холлы

5)бухгалтерия

6)отдел кадров

17. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

1)этаж

2)балкон

3)лестницы

4)лифты

5)рестораны

6)веранда

18.Обслуживающие помещения:

1)переходы

2)галереи

3)холлы

4)буфеты

5)бары

6) коридоры

19.Уборочные работы по назначению:

1)текущая уборка

2)уборка внутренних помещений

3)уборка жилых помещений

4)генеральная уборка

5)уборка забронированного номера

6)промежуточная уборка

20.Виды уборочных работ по виду:

1)уборка мест общественного пользования

2)уборка санузлов общественного пользования

3)уборка после выезда гостя

4)ежедневная уборка

5)уборка забронированного номера

6)промежуточная уборка

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Вопросы для обсуждения (индивидуальные задания) (пороговый уровень)

- 1) Сра-комплексы при гостиницах. Технология их работы.
- 2) Характеристика предприятий общественного питания при гостиницах
- 3) Организация службы кейтеринга в гостинице
- 4) Теории качества обслуживания
- 5) Оценка качества обслуживания
- 6) Особенности обслуживания иностранных туристов в российских гостиницах
- 7) Особенности работы гостиниц с туристскими группами
- 8) Технологический процесс приема и обслуживания гостей
- 9) Организация работы прачечных и химчисток при гостинице
- 10) Служба housekeeping и организация ее работы в гостинице
- 11) Организация деятельности службы приема и размещения в гостинице
- 12) Особенности деятельности отдела продаж гостиницы
- 13) Организация культурно-массовых мероприятий в гостинице
- 14) Особенности проведения банкетов и конференций в гостинице
- 15) Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих
- 16) Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг
- 17) Роль, место и значение АХС в деятельности отеля
- 18) Технология работы поэтажного персонала гостиницы
- 19) Технология уборки номерного фонда гостиницы
- 20) Технология работы и функции персонала оздоровительного центра
- 21) Технология озеленения и украшения гостиничных интерьеров
- 22) Охрана труда и техника безопасности в гостинице
- 23) Технология работы с жалобами клиентов
- 24) Технология работы бизнес-центра
- 25) Технология оказания услуг питания в гостинице

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «индивидуальное задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)

3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

Задание 1

В процессе эксплуатации гостиницы поэтапно потребовались дополнительные расходы на проведение инженерно-эксплуатационных работ:

- прошла замена сантехнического оборудования в санузлах номеров первой и высшей категорий;
- списана старая и приобретена новая мягкая мебель для оснащения холлов и гостиных на жилых этажах;
- произведена реконструкция вестибюльной группы помещений для обустройства комплекса оздоровительных услуг (массажный кабинет, тренажерный зал, сауна и бассейн в пристроенном к зданию блоке).

1) Поясните, изменится ли первоначальная стоимость здания гостиницы в результате всех проводимых мероприятий, или какой-то из указанных пунктов работ приведет к изменению стоимости?

2) Изложите основные требования к предприятию санаторно-курортного назначения по следующим характеристикам:

- место расположения;
- объем предоставляемых услуг;
- диагностическая база;
- квалификационный уровень обслуживающего персонала;
- основной контингент потребителей услуг.

3) Охарактеризуйте процесс управления финансами гостиничного предприятия в целях сохранения материально-финансовой базы.

Задание 2

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Назовите:

1. Необходимые ресурсы для предоставления лечебно-оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса особое внимание уделяется использованию природно-лечебных факторов регионального компонента.

2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?

3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Задание 3

Техническая служба гостиницы – одна из значимых и возглавляется главным инженером или директором по эксплуатации здания. Технический отдел отвечает за поддержание в рабочем состоянии сложных систем жизнеобеспечения и их ремонт.

Для устранения последствий прорыва водопровода две горничные и слесарь-сантехник по приказу директора гостиницы работали в выходные дни (субботу и воскресенье) на участке устранения неисправностей.

1) Дайте характеристику функциям инженерно-технической службы, перечень персонала, их обязанности и ответственность.

2) Поясните:

- а) порядок привлечения к сверхурочным работам и правило их оплаты;
- б) процесс управления персоналом при осуществлении внеурочных работ.

Задание 4

Гостиница ООО «Хрустальная» получила от заказчика – аудиторской компании, заявку на бронирование мест для участников семинара:

- 50 одноместных номеров первой категории для проживания участников семинара сроком на 2 суток и аренду конференц-зала на 10 часов.

Аудиторская компания просит подтвердить заявку и выставить счет на стопроцентную предоплату услуг.

Дополнительные сведения о ценах:

- услуги проживания в номере первой категории – 750 рублей в сутки;
- аренда зала – 500 рублей в час.

Требуется:

1) Разъяснить порядок оплаты за услуги бронирования номера (места) и рассчитать сумму предоплаты.

2) Определить:

- вариант рассадки участников для каждого из перечисленных мероприятий: семинар для партнеров, пресс-конференция, торжественный фуршет, выставка;
- техническую поддержку;
- уровень связи, телекоммуникационные услуги;
- транспортное обслуживание;
- возможность совмещения делового мероприятия с оздоровлением.

Задание 5

Руководитель группы туристов Федоров Г.П. заселился в одноместный номер первой категории, базовая цена проживания в котором составляет 1500 рублей в сутки.

Размещение гостя зарегистрировано в 7 часов утра 3 января, проживание предполагалось до 12.00 часов 5 января. Фактически выезд зарегистрирован 5 января в 15.00 часов.

Дополнительные сведения:

1) Федоров Г.П. является постоянным клиентом гостиницы и ей предусмотрена скидка в размере 10% от стоимости услуг;

2) размещение без предварительной заявки.

Требуется:

1) Рассчитать сумму оплаты за проживание.

2) Дать характеристику:

а) способам бронирования, указать недостатки и преимущества каждого способ: по телефону, факсом, при помощи e-mail, личным присутствием;

б) процессу управления бронированием, как одному из важных элементов управления хозяйственной деятельностью.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

4. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

В процессе изучения дисциплины «Технология гостиничной деятельности» для овладения практическими навыками студенты работают с кейсами (ситуационными задачами).

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Кейс – описание ситуации, которая возникает в процессе разработки, производства и обмена товаров и услуг. Ситуации, как правило, связаны с поведением покупателя, которое трудно предсказать или измерить, в таких кейсах нет ясного решения и достаточного количества информации. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание, статистические данные, а также мнения и суждения.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;

- не смешивайте предположения с фактами.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

- 1 Выделение проблемы.
- 2 Поиск фактов по данной проблеме.
- 3 Рассмотрение альтернативных решений.
- 4 Выбор обоснованного решения.

Кейс-задание 1:

Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

Кейс-задание 2:

Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Кейс-задание 3:

Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Кейс-задание 4:

У гостя отеля болит желудок, он просит у Вас лекарство. Ваши действия. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?

Кейс-задание 5: Господин N звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?

Кейс-задание 6: Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Действия администратора.

Кейс-задание 7: Гость сообщает, что его номер ограблен. Действия руководства гостиницы в данной ситуации.

Кейс-задание 8: Справедливая оплата труда.

Ричард –старший менеджер крупного отеля всемирно известной сети. В его подчинении находятся 4 менеджера отдела, секретарь и старший администратор обслуживающего персонала, Мэдж. Мэдж непосредственно отвечает за работу штата уборщиков общественных помещений в гостинице. Мэдж проработала в гостинице уже больше 25 лет и всегда отвечала за это направление.

Ричард считает, что штат уборщиков выполняет очень много работы и при этом их заработная плата очень низкая. Вместо того чтобы решить этот вопрос официально с HR-отделом головного офиса гостиницы, возможно через серьезные баталии, он решает эту проблему самостоятельно.

Когда Мэдж обсуждает порядок и время работы с уборщиками, высказывает им критические, дисциплинарные замечания или просит выйти на работу сверх установленного графика, Ричард очень часто вмешивается в этот процесс. Случается, даже так, что он может отменить ее распоряжения относительно работы уборщиков.

Ощущая негласную поддержку Ричарда, некоторые уборщики даже и не беспокоятся по поводу, что их обяжут работать сверх графика, и иногда даже могут себе позволить не выйти на работу на время дополнительной нагрузки.

Ричард также сам подписывает листы рабочего времени уборщиков и иногда позволяет им вписывать те часы работы, которые на самом деле они не отработали. В некоторых случаях, когда переработок у того или иного уборщика не было, он включает в оплату обычные часы работы как работу сверхурочно, которая оплачивается чуть выше. Многие уборщики, работающие в отеле, из бедных семей и, конечно, очень нуждаются в деньгах.

Кристофер, один из менеджеров отдела, узнал о несоответствии реально отработанных рабочих часов оплате от одной из уборщиц, которой заплатили за работу на

выходных, тогда как в реальности она не делала эту работу. Ее вообще не было на работе ни в субботу, ни в воскресенье.

Сью, еще один менеджер отдела, также узнала об этой схеме от Мэдж. Когда Сью стала обсуждать с ней этот вопрос, Мэдж сказала, что она считает, что со схемой оплаты, реализуемой Ричардом, надо что-то делать, но... «Но» состояло в том, что она боялась говорить об этом с кем бы то ни было. Мэдж сама опасалась за свое место работы. Несмотря на то, что она проработала в этой гостинице уже 25 лет, у нее не было необходимого уровня образования, поэтому ни один другой отель не взял бы ее на работу на аналогичную позицию.

Какое-то время спустя Кристофер и Сью, сидя за чашкой кофе в одном из баров гостиницы, обсуждали эту проблему:

-Да, это ужасно, но я не могу в этой ситуации ничего предпринять. И вообще, это не моя проблема, -высказала свое мнению Сью.

Кристофер не был так уверен. Он хотел что-то предпринять и обдумывал свои действия независимо от того, что эта проблема не входит в сферу его компетенции и должностных обязанностей и, вообще, технически это не его проблема.

Вопросы:

1.Как вы считаете, Ричард успешно мотивирует обслуживающий персонал гостиницы к работе?

2.Какие ошибки он допускает в своей работе?

3.Если бы вы были на месте Сью или Кристофера, какие бы действия вы предприняли?

4.Как ваши действия и вся эта история связаны с вопросами этики?

Кейс-задание 9: Работа в Новый год

В крупной гостинице персонал не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники –это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой.

Вопросы:

1.Как бы Вы решили ситуацию?

2.Какие способы мотивации персонала следует использовать?

Кейс-задание 10:

Джо и Боб Брауны уволились с военной службы в 1995г. Они купили мотель возле живописного городка, расположенного в Новой Англии. Мотель Cozy хорошо видно с дороги, к нему идет хороший подъезд. В нем 75номеров с хорошим оформлением; он только что модернизирован и привлекает гостей новым обликом и интересным ландшафтом, дополнительно работающим на него.

Если говорить о заполняемости мотеля в течение года, сейчас она составляет 58%, что почти на 10% ниже среднего национального показателя. Среднесуточная цена сдачи номера -38 долл. Основные клиенты Cozy - бизнес-путешественники, в основном приезжающие в расположенные поблизости компании из бизнес-парка, действующего неподалеку, немногие пенсионеры, путешествующие ради удовольствия; участники какого-нибудь автобусного тура и члены спортивных команд.

Братья Брауны обращались к нескольким крупным франчайзинговым корпорациям с просьбой о сотрудничестве. Лучший из полученных вариантов предусматривает, что расходы на получение франчайзингового договора составляют первоначальный взнос в 20 тыс. долл. плюс отчисление 2% поступлений в качестве платы за маркетинг, плюс регистрационная плата в 4 долл. за номер, зарезервированный через центральную систему регистрации (CRS).

Вопросы:

1.Что бы вы сделали в той ситуации, в которой оказались братья Брауны? Следует ли им подписывать указанный выше франчайзинговый договор или нет? Если да, приведите доводы в защиту этого варианта.

2. Какие условия и положения о франчайзинговом договоре были бы приемлемы для вас, если вы были бы на месте Браунов?
3. Какая дополнительная информация потребовалась бы вам или Браунам?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Темы курсовых работ

1. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостиницах
2. Взаимодействие службы питания со смежными службами гостиницы
3. Технология обслуживания гостей в гостинице загородного типа
4. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств
5. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице
6. Организация работы службы room-service в гостинице
7. Обеспечение безопасности проживающих и персонала гостиницы
8. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы
9. Формы и методы обучения сотрудников в гостинице
10. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании гостей
11. Технологии работы с жалобами гостей в гостинице
12. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги
13. Организация банкетной службы в гостинице
14. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
15. Разработка и внедрение стандартов на примере службы АХС
16. Технология организации досуга и развлечений в гостинице
17. Технология обслуживания постоянных гостей. Программы лояльности в гостинице
18. Оценка соответствия гостиницы требованиям системы классификации на примере гостиницы «_____»
19. Организация стажировки для вновь прибывших сотрудников в _____ службу гостиницы
20. Организация службы питания в гостиницах с отечественным менеджментом
21. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице
22. Организация обслуживания туристских групп в гостинице
23. Технология обслуживания гостей в гостинице
24. Технология приема и размещения гостей в гостинице (на примере гостиницы «_____»)

25. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы (на примере гостиницы «_____»)
26. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании гостей
27. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
28. Технология работы службы дворецких в гостинице
29. Технология работы швейцаров в гостинице
30. Технология работы беллманов в гостинице
31. Технология работы службы консьержей в гостинице
32. Технология работы бизнес-центра в гостинице
33. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице
34. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
35. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице
36. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице
37. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице
38. Технология работы административной службы в гостинице
39. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице
40. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице
41. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице
42. Технология работы отдела безопасности в гостинице
43. Технология взаимодействия службы приема и размещения со смежными подразделениями
44. Технология разработки и внедрения стандартов в службе приема и размещения

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «курсовая работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Оценка «отлично» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.
4	Оценка «хорошо» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.

3	Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.
2	Оценка «неудовлетворительно» выставляется, когда студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Характеристика индустрии гостеприимства.
2. Проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства в современных экономических и политических условиях.
3. Классификация гостиничных предприятий, виды, типы, особенности российской классификационной системы
4. Что такое туристская гостиница, ее назначение и особенности.
5. Основные группы туристических организаций и гостиничных комплексов, в зависимости от назначения.
6. Требования, предъявляемые к гостиницам в РФ...
7. Составить технологическую карту обслуживания гостя.
8. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
9. Перечислите основные функции регистратора. Как выглядит процедура приёма и размещения гостей?
10. Расскажите о порядке регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
11. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
12. Расскажите об опыте работы с жалобами потребителей гостиничных услуг и способами их урегулирования.
13. Составить проект карточки опроса гостей о качестве обслуживания?
14. Правила делового общения персонала с клиентами.
15. Формирование стандартов поведения для персонала предприятий индустрии гостеприимства.
16. Отличительные особенности управления персоналом сетевых и независимых гостиничных предприятий.
17. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
18. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
19. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
20. Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
21. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице.
22. Технология работы службы Room-service гостиницы.
23. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.

24. Технология работы столовой для персонала гостиницы.

25. Технология работы лобби-баров в гостинице.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«Экзамен»**

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не удовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)