



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г.Геленджике



Рабочая программа дисциплины

**МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
среднего профессионального образования

| | |
|--------------------------|-----------|
| 3 курс | 5 семестр |
| лекции | 94 ч |
| практические занятия | 94 ч |
| самостоятельные занятия | 100 ч |
| курсовое проектирование | 32 ч |
| форма итогового контроля | экзамен |

Рабочая программа дисциплины **МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике

Составитель-преподаватель  М.В. Самсоненко

Рецензенты (рецензии прилагаются):

Резуненко Татьяна Анатольевна, заместитель директора по учебной работе филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике, кандидат социологических наук;

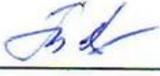
Алейников Иван Яковлевич, директор ООО «Санаторий им. М.В. Ломоносова» г-к Геленджик, канд. социологических наук, доктор полит. наук.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике

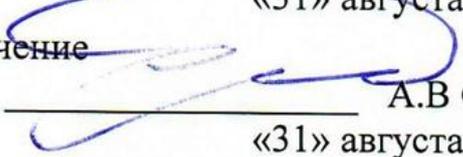
Протокол № 1 от 31 августа 2016 г.

Председатель цикловой комиссии профессиональных дисциплин гостиничного сервиса и туризма  М.В. Самсоненко

СОГЛАСОВАНО:

Зам.директора по УР филиала  Т.А. Резуненко
«31» августа 2016 г.

Заведующая сектором библиотеки  Л.Г. Соколова
«31» августа 2016 г.

Программно-информационное обеспечение образовательной программы  А.В Сметанин
«31» августа 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|---|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 4 |
| 1.1 Область применения программы..... | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена | 4 |
| 1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины | 4 |
| 1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины..... | 7 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 8 |
| 2.1. Содержание разделов дисциплины | 8 |
| 2.2 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы | 14 |
| 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины | 16 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 22 |
| 3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 22 |
| 3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов..... | 22 |
| 3.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины..... | 23 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 29 |
| 4.1. Формы контроля..... | Ошибка! Закладка не определена. 43 |
| 4.2. Темы курсовых работ | 32 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Сервисная деятельность.

1.1 Область применения программы

Рабочая программа дисциплины МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина МДК.03.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Главная стратегическая цель рабочей программы СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» - формирование совокупности знаний, умений и навыков у студентов в данной области для дальнейшей профессиональной деятельности.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- подготовить менеджера к успешной работе в сфере гостиничного сервиса на основе гармоничного сочетания научной, фундаментальной и профессиональной подготовки кадров;
- создать условия для овладения универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда;
- сформировать социально-личностные качества выпускников: целеустремленность, организованность, трудолюбие, коммуникабельность, умение работать в коллективе, ответственность за конечный результат своей профессиональной деятельности, гражданственность, толерантность.

В результате освоения компетенций студент должен **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-serve, производить сервировку столов;

- осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе моющими и чистящими средствами;

- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

- принципы и технологию организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-servise;
- правила безопасности работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

В результате освоения данной рабочей программы студент должен обладать следующими компетенциями, включающими в себя способность:

Общие компетенции:

| | |
|------|--|
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| ОК 3 | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях |
| ОК 4 | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7 | Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9 | Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности |

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими **профессиональными компетенциями (ПК)** студент в ходе освоения профессионального модуля должен **иметь практический опыт:**

Организации обслуживания гостей в процессе проживания:

| | |
|--------|--|
| ПК 3.1 | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений |
| ПК 3.2 | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах |
| ПК 3.3 | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы |
| ПК 3.4 | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. |

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося **320** часа, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **220** часа (лекции 94 часов, практические занятия 94 часов); самостоятельная работа обучающегося **100** часов.

Промежуточным итоговым контролем является написание студентами курсовой работы, на которую отводится **32** часа.

Итоговая аттестация в форме экзамена.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

| № раздела | Наименование раздела | Содержание раздела | Форма текущего контроля | Разработано с участием организации (указать организацию работодателя) |
|-----------|---|---|-------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Введение в сервисную деятельность. Основные понятия | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности 2. Функции сферы услуг 3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг 4. Классификация видов сервиса по сферам его осуществления 5. Историческое развитие сервисной деятельности 6. Отраслевая структура социально-культурной сферы | Опрос Тестирование | |
| 2 | Развитие услуг и сервисной деятельности в России | <ol style="list-style-type: none"> 1. Своеобразие отечественной сферы услуг в России. 2. Влияние территориально-климатических зон (жилье, пища, одежда, коммуникации людей). 3. Хозяйственное и этнокультурное многообразие российского общества (народы с разным укладом жизни и привычками, различные религии). 4. Влияние политики на развитие услуг. 5. Сфера услуг как самостоятельная область предпринимательства. 6. Развитие народного ремесла и промысла. Развитие торговли (ярмарки, караванная | Опрос Тестирование | |

| | | | | |
|---|--|--|-------------------------------|--|
| | | <p>торговля)</p> <p>7. Услуги в досуговой области, особенности свободного времяпрепровождения.</p> <p>8. Становление индустриальной культуры, переход от традиционных к индустриально-массовым формам развития.</p> | | |
| 3 | <p>Услуги в социально-культурном сервисе и туризме</p> | <p>1. Понятие и характеристика сферы услуг.</p> <p>2. Классификация сферы услуг. Предпосылки возникновения и развития сферы услуг.</p> <p>3. Функции социальной сферы.</p> <p>4. Услуги в современной экономике. Характеристика услуг. Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности рынка услуг.</p> <p>5. Сервис как подсистема деятельности предприятий, обеспечивающая комплекс услуг.</p> <p>6. Виды сервиса (технический, технологический, информационный, транспортно-коммуникационный, гуманитарный).</p> <p>7. Современное состояние и тенденции развития сферы услуг.</p> <p>8. Состояние мирового рынка гостинично-туристических услуг.</p> <p>9. Социально-экономическое значение и виды туризма.</p> | <p>Опрос Тестирование</p> | |

| | | | | |
|---|---|---|-------------------------------|--|
| | | 10. Организация туристической деятельности. | | |
| 4 | <p>Характеристика и виды сервисной деятельности. Научный анализ сервисной деятельности</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие сервисной деятельности. 2. Сервисология – наука о сервисной деятельности. Теоретический анализ сервисной деятельности. 3. Методология анализа сервисной деятельности. 4. Экономический, социологический, управленческий анализ сервисной деятельности. 5. Сервисная деятельность как внутренняя (психическая) и внешняя (физическая) активность человека. 6. Структура деятельности (постановка цели, осознание задач, выработка плана действия). 7. Внутренние регуляторы действия. 8. Основные виды деятельности (игра, учение, труд). 9. Характеристика деятельности. Знания, навыки, умения, привычка, опыт. | <p>Опрос Тестирование</p> | |
| 5 | <p>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «потребности». 2. Экономические, социальные потребности. 3. Мотивация и мотивирующие факторы. 4. Теории мотивации. 5. Процесс удовлетворения потребности. 6. Характеристика потребителя. | <p>Опрос Тестирование</p> | |

| | | | | |
|---|--|--|-------------------------------|--|
| | | <p>7. Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение: личностные, социальные, психологические, культурного порядка.</p> <p>8. Модель покупательского поведения. Процесс принятия решения о покупке, услуге.</p> | | |
| 6 | <p>Сервисная деятельность как процесс. Теория организации обслуживания</p> | <p>1. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности.</p> <p>2. Развитие сервиса в рамках экономической деятельности (малые, большие и сезонные циклы экономической культуры).</p> <p>3. Характеристика российской экономической конъюнктуры.</p> <p>4. Внедрение инновации в сферу услуг.</p> <p>5. Жизненный цикл услуги и его особенности в предпринимательской деятельности.</p> <p>6. Понятие процесса обслуживания.</p> <p>7. Методы и формы обслуживания.</p> <p>8. Специфика обслуживания.</p> <p>9. Определение контактной зоны, ее организация.</p> <p>10. Организация обслуживания в контактной зоне.</p> <p>11. Виды обслуживания в социально-культурной сфере.</p> <p>12. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.</p> <p>13. Закон о защите прав</p> | <p>Опрос Тестирование</p> | |

| | | | | |
|---|---|---|-------------------------------|--|
| | | <p>потребителя.</p> <p>14. Правила оказания услуг на предприятиях общественного питания.</p> | | |
| 7 | <p>Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие качества и безопасности услуг. 2. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. 3. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуги. 4. Показатель качества обслуживания. 5. Управление качеством услуг. 6. Нормативная база по обслуживанию населения. 7. Культура сервиса. 8. Аспекты культуры сервиса (психологический, этический, эстетический, организационно-технологический). 9. Профессиональные основы сервисной деятельности. 10. Оценка уровня культуры сервиса. | <p>Опрос Тестирование</p> | |
| 8 | <p>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве 2. Структура и функции хозяйственной службы 3. Материально-технические запасы в хозяйственной службе 4. Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий 5. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями 6. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями | <p>Опрос Тестирование</p> | |

| | | | | |
|---|--|---|----------------------------------|--|
| | | <p>7. Технология выполнения различных видов уборочных работ</p> <p>8. Работа прачечной в гостинице</p> <p>9. Предоставление услуги питания в номерах</p> <p>10. Безопасность в гостинице</p> | | |
| 9 | <p>Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя.</p> <p>Деловой этикет</p> | <p>1. Понятие об общении. Структура общения. Форма, стиль, культура общения.</p> <p>2. Этапы взаимодействия.</p> <p>3. Особенности общения в «контактной зоне».</p> <p>4. Психологические особенности процесса обслуживания.</p> <p>5. Механизм межличностных взаимоотношений в процессе общения.</p> <p>6. Этические и эстетические особенности сервисной деятельности.</p> <p>7. Жалобы и конфликты с клиентами (потребителями).</p> <p>8. Способы разрешения конфликтов.</p> <p>9. Деловой (профессионально-служебный) этикет.</p> <p>10. Философия обслуживания.</p> <p>11. Требования к обслуживающему персоналу.</p> <p>12. Модель профессионального поведения.</p> | <p>Опрос</p> <p>Тестирование</p> | |

2.2 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| | 5 семестр |
|--|-----------|
| Всего | |
| Общая трудоемкость | 320 |
| 320 | |
| Аудиторная работа: | 220 |
| 220 | |
| Лекции (Л) | 94 |
| 94 | |
| Практические занятия (ПЗ) | 94 |
| 94 | |
| Лабораторные работы (ЛР) | - |
| - | |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | 32 |
| 32 | |
| Самостоятельная работа: | 100 |
| 100 | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | - |
| - | |
| Реферат (Р) | - |
| - | |
| Эссе (Э) | - |
| - | |
| Самостоятельное изучение разделов | - |
| - | |
| Консультирование | - |
| - | |

| | |
|--|---------|
| Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) | 100 |
| 100 | |
| Вид итогового контроля | экзамен |
| экзамен | |

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| № темы, раздела | Наименование темы, раздела | Количество часов при ОФО | | | |
|-----------------|---|--------------------------|-------------|----------------------------|------------|
| | | Всего | В том числе | | |
| | | | Лекции | Практические занятия / ИОФ | СРС |
| 1 | Введение в сервисную деятельность. Основные понятия | 24 | 8 | 6 | 10 |
| 2 | Развитие услуг и сервисной деятельности в России | 30 | 10 | 10 | 10 |
| 3 | Услуги в социально-культурном сервисе и туризме | 30 | 10 | 10 | 10 |
| 4 | Характеристика и виды сервисной деятельности. Научный анализ сервисной деятельности | 30 | 10 | 10 | 10 |
| 5 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | 30 | 10 | 10 | 10 |
| 6 | Сервисная деятельность как процесс. Теория организации обслуживания | 34 | 12 | 12 | 10 |
| 7 | Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности | 37 | 10 | 12 | 15 |
| 8 | Организация обслуживания гостей в процессе проживания | 34 | 12 | 12 | 10 |
| 9 | Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя. Деловой этикет | 39 | 12 | 12 | 15 |
| | Курсовая работа | 32 | | | |
| | Всего по дисциплине: | 320 | 94 | 94 | 100 |

2.3.1. Теоретическая и практическая части.

Раздел 1. Введение в сервисную деятельность. Основные понятия

Содержание: Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Классификация видов сервиса по сферам его осуществления. Историческое развитие сервисной деятельности. Отраслевая структура социально-культурной сферы

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. Классификация видов сервиса (по формам его осуществления)

Раздел 2. Развитие услуг и сервисной деятельности в России

Содержание: Своеобразие отечественной сферы услуг в России. Влияние территориально-климатических зон (жилье, пища, одежда, коммуникации людей).

Хозяйственное и этнокультурное многообразие российского общества (народы с разным укладом жизни и привычками, различные религии).

Роль государственных механизмов в развитии услуг. Развитие единого хозяйственного механизма. Влияние политики на развитие услуг. Развитие социокультурных услуг и других услуг в разные периоды экономического развития. Сфера услуг как самостоятельная область предпринимательства. Развитие народного ремесла и промысла. Развитие торговли (ярмарки, караванная торговля, коробейничество). Кооперативное движение в XIX и XX вв.

Влияние индустриального производства на организацию услуг. Развитие средств передвижения, пищевой промышленности. Кредитно-банковских услуг. Услуги в досуговой области, особенности свободного времяпрепровождения. Становление индустриальной культуры, переход от традиционных к индустриально-массовым формам развития.

Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Внедрение единой формы общественной собственности, однотипной организации труда, сходных условий быта и отдыха людей. Характеристика действующей системы обслуживания: негибкость, низкое качество услуг, отсутствие сервиса. Реформы и модернизация услуг в 1980-е годы. Методы «шоковой терапии» и их роль в развитии сферы услуг.

Либерально-рыночные преобразования 1990-х годов. Адаптация социальной сферы к рыночным условиям хозяйствования.

Практические занятия:

1. Опрос по пройденным темам
2. Дискуссии со студентами по пройденному материалу

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. История развития сервиса

Раздел 3. Услуги в социально-культурном сервисе и туризме

Содержание: Понятие и характеристика сферы услуг. Классификация сферы услуг. Предпосылки возникновения и развития сферы услуг. Функции социальной сферы.

Услуги в современной экономике. Характеристика услуг. Предприятия, оказывающие услуги населению. Особенности рынка услуг.

Сервис как подсистема деятельности предприятий, обеспечивающая комплекс услуг. Виды сервиса (технический, технологический, информационный, транспортно-коммуникационный, гуманитарный).

Современное состояние и тенденции развития сферы услуг. Состояние мирового рынка гостинично-туристических услуг. Социально-экономическое значение и виды туризма. Организация туристической деятельности.

Практические занятия:

1. Опрос по пройденным темам
3. Дискуссии со студентами по пройденному материалу

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. Характеристика сфер услуг

Раздел 4. Характеристика и виды сервисной деятельности. Научный анализ сервисной деятельности

Содержание: Понятие сервисной деятельности. Сервисология – наука о сервисной деятельности. Теоретический анализ сервисной деятельности. Методология анализа сервисной деятельности. Экономический, социологический, управленческий анализ сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как внутренняя (психическая) и внешняя (физическая) активность человека.

Структура деятельности (постановка цели, осознание задач, выработка плана действия). Внутренние регуляторы действия.

Основные виды деятельности (игра, учение, труд). Характеристика деятельности. Знания, навыки, умения, привычка, опыт.

Практические занятия:

1. Опрос по пройденным темам
3. Дискуссии со студентами по пройденному материалу

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. Научный анализ сервисной деятельности

Раздел 5. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Содержание: Понятие «потребности». Экономические, социальные потребности. Мотивация и мотивирующие факторы. Теории мотивации. Процесс удовлетворения потребности.

Характеристика потребителя. Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение: личностные, социальные, психологические, культурного порядка.

Модель покупательского поведения. Процесс принятия решения о покупке, услуге.

Практические занятия:

1. Опрос по пройденным темам
3. Дискуссии со студентами по пройденному материалу

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. Потребности человека
2. Мотивация и мотивирующие факторы
3. Модель покупательского поведения

Раздел 6. Сервисная деятельность как процесс.

Теория организации обслуживания

Содержание: Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности. Развитие сервиса в рамках экономической деятельности (малые, большие и сезонные циклы экономической культуры). Характеристика российской экономической конъюнктуры. Внедрение инновации в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и его особенности в предпринимательской деятельности.

Понятие процесса обслуживания. Методы и формы обслуживания. Специфика обслуживания. Определение контактной зоны, ее организация. Организация обслуживания в контактной зоне. Виды обслуживания в социально-культурной сфере.

Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.

Закон о защите прав потребителя. Правила оказания услуг на предприятиях общественного питания.

Практические занятия:

1. Опрос по пройденным темам
3. Дискуссии со студентами по пройденному материалу

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. Понятие процесса обслуживания

Раздел 7. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности

Содержание: Понятие качества и безопасности услуг.

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуги. Показатель качества обслуживания. Управление качеством услуг. Нормативная база по обслуживанию населения.

Культура сервиса. Аспекты культуры сервиса (психологический, этический, эстетический, организационно-технологический). Профессиональные основы сервисной деятельности. Оценка уровня культуры сервиса.

Практические занятия:

1. Опрос по пройденным темам
3. Дискуссии со студентами по пройденному материалу

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. Качество и безопасность услуг
2. Культура сервиса

Раздел 8. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Содержание: взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Организация хозяйственной службы. Сфера ответственности хозяйственной службы. Планирование работы хозяйственной службы. Важнейшие характеристики услуги в хозяйственной службе. Социальные аспекты качества в хозяйственной службе. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства, типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки. Уборка гостевых номеров, типы уборки. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.

Практические занятия:

1. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе.
2. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы.
3. Мотивация персонала

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. Организация работы сервис-бюро (Service bureau) и виды услуг предоставляемые гостям гостиницы.
2. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
3. Организация работы бизнес-центра (Business center). Виды услуг предоставляемые бизнес-туристам
4. Организация отдыха и развлечений и др. сопутствующих услуг в гостинице.
5. Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле.

*Раздел 9. Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя.
Деловой этикет*

Понятие об общении. Структура общения. Форма, стиль, культура общения. Этапы взаимодействия.

Особенности общения в «контактной зоне». Психологические особенности процесса обслуживания. Механизм межличностных взаимоотношений в процессе общения. Этические и эстетические особенности сервисной деятельности. Жалобы и конфликты с клиентами (потребителями). Способы разрешения конфликтов.

Деловой (профессионально-служебный) этикет. Философия обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Модель профессионального поведения.

Практические занятия:

1. Опрос по пройденным темам
3. Дискуссии со студентами по пройденному материалу

Самостоятельная работа:

Подготовка рефератов:

1. Особенности общения в контактной зоне

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование кабинета:

- посадочные места студентов;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (учебники, терминологические словари разных типов, опорные конспекты-плакаты, стенды, карточки, раздаточный материал, комплекты практических работ).

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор; ноутбук; проекционный экран;
- принтер черно-белый лазерный;
- компьютерная техника с наличием лицензионного программного обеспечения.

Программно-информационное обеспечение дисциплины

1. Microsoft Windows XP Start Edition;
2. Microsoft Office 2003
3. Microsoft Office Word
4. Microsoft Office Excel
5. Браузер Mozilla FireFox
6. CodeGear RAD Studio 2007 Architect Media Kit None Box/DVD
7. WINRAR Standart Licence (200-499)

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование): <http://www.biblio-online.ru>
2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru>
3. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2014. – 203 с.

Дополнительная литература

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
2. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208 с.
3. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА–М, 2015 – 400 с.
4. Лымарева, О.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / О.А. Лымарева, В.В. Миненкова. – Кр.: Изд-во КубГУ, 2011.-159 с.
5. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Уокер; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (30.07.2015).
6. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе. [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 264 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=44782 (30.07.2015).

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Гуманитарные и социально-экономические науки. База данных Научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU». – URL: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8639

Интернет-ресурсы

1. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online». - URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». - URL: <http://www.e.lanbook.com>
4. Электронная библиотечная система ««BOOK.ru»: сайт.- URL: - <http://www.book.ru/>
5. Электронная библиотечная система «Юрайт»: сайт.- URL: <http://www.biblio-online.ru>

6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт .- URL: <http://dlib.eastview.com>

7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт.- URL: <http://elibrary.ru/>

3.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методика изучения дисциплины основана на сочетании теоретического и практического обучения с использованием различных форм закрепления изученного материала: тестирование, проведение коллоквиумов, составление кроссвордов по темам дисциплины.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине,

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего тему занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. На семинарских занятиях решаются задачи по обсуждаемым темам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце практических занятий, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Углубленному изучению материала по отдельным разделам дисциплины

способствует подготовка студентами **докладов**. Доклад – это самостоятельная работа, анализирующая и обобщающая публикации по заданной тематике, предполагающая выработку и обоснование собственной позиции автора в отношении рассматриваемых вопросов. Подготовка доклада – достаточно кропотливый труд. Его написанию предшествует изучение широкого круга экономических первоисточников, монографий, статей, обобщение личных наблюдений. Работа над докладом способствует развитию самостоятельного, творческого мышления, учит применять экономические знания на практике при анализе актуальных социальных и правовых проблем. Рекомендуемое время доклада- 10-12 минут.

Непременным условием закрепления теоретических и практических знаний студентов является выполнение ими **домашних заданий**.

Одним из основных видов деятельности студента является **самостоятельная работа**, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика **самостоятельной работы** предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников – работ выдающихся экономистов. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Необходимо создать (рационально и эмоционально) максимально высокий уровень мотивации к последовательному и планомерному изучению дисциплины.

Необходимо изучить список рекомендованной основной и дополнительной литературы и убедиться в её наличии у себя дома или в

библиотеке в бумажном или электронном виде.

Некоторые общие рекомендации по изучению литературы.

Всю учебную литературу желательно изучать «под конспект». Чтение литературы, не сопровождаемое конспектированием, даже пусть самым кратким – крайне бесполезная работа. Цель написания конспекта по дисциплине – сформировать навыки по поиску, отбору, анализу и формулированию учебного материала.

Написание конспекта должно быть творческим – нужно не переписывать текст из источников, но пытаться кратко излагать своими словами содержание ответа, при этом максимально его структурируя и используя символы и условные обозначения. Копирование и заучивание неосмысленного текста трудоемко и по большому счету не имеет большой познавательной и практической ценности.

При написании конспекта используется тетрадь, поля в которой обязательны. Страницы нумеруются, каждый новый вопрос начинается с нового листа, для каждого экзаменационного вопроса отводится 1-2 страницы конспекта. Общая тетрадь позволяет создавать конспекты «блоками». Поскольку часть вопросов в этих дисциплинах отчасти перекрывается, отчасти дополняя друг друга, в ряде случаев бывает достаточно сослаться на соответствующие страницы конспекта, а не переписывать их заново. На полях размещается вся вспомогательная информация – ссылки, вопросы, условные обозначения и т.д.

В идеале должен получиться полный конспект по данному курсу, с выделенными определениями, узловыми пунктами, примерами, неясными моментами, проставленными на полях вопросами.

При работе над конспектом обязательно выявляются и отмечаются трудные для самостоятельного изучения вопросы, с которыми уместно обратиться к преподавателю при посещении консультаций, либо в индивидуальном порядке.

При чтении учебной и научной литературы всегда следить за точным и полным пониманием значения терминов и содержания понятий, используемых в тексте. Всегда следует уточнять значения по словарям или энциклопедиям, при необходимости записывать.

При написании учебного конспекта обязательно указывать все прорабатываемые источники, автор, название, дата и место издания, с указанием использованных страниц.

Чтение учебника. Необходимо помнить, что работа с учебником – только начальный этап изучения дисциплины.

Учебник ориентирует в основных понятиях и категориях дисциплины,

дает частичные сведения об истории их возникновения и включения в научный оборот.

Учебник очерчивает круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на раскрытие и подробное доказательство логики их происхождения. Учебник предназначен не для заучивания, а для ориентации в проблемном поле учебной дисциплины. Из-за краткости изложения в учебнике иногда может оказаться непонятным тот или иной раздел или пункт. Отдельные пункты и даже разделы учебной программы могут отсутствовать в тексте учебника. При чтении необходимо выделить основную мысль, представить прочитанное как единое целое. Это легче сделать, если студент при чтении каждого параграфа (раздела) сам себе ответит на вопросы, о чем говорится в данной части текста, чем сказанное подтверждается или поясняется.

Чтение рекомендованной дополнительной научной литературы – это одна из важных частей самостоятельной учебы студента, которая обеспечивает глубокое и прочное усвоение дисциплины. Такое чтение предполагает:

- Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы обычно приводит к знанию ответов на все вопросы, выносимые на экзамен.

- Чтение и конспектирование литературы осуществляется не по принципу «книга за книгой», а «вопрос за вопросом» в соответствии с программой курса, при этом выделяются различные подходы к освещению одного и того же вопроса у различных авторов.

- Изучение научной литературы должно сопровождаться поиском и фиксацией примеров, иллюстрирующих то или иное теоретическое положение.

При изучении дополнительной научной литературы особое внимание нужно уделить проработке проблемно ориентированных заданий семинарских (практических) занятий, включенных в программу и/или в текст учебника или пособия. Заключительным этапом изучения учебника, книги или статьи является запись, конспектирование прочитанного. Конспект позволяет быстро восстановить в памяти содержание прочитанной книги. Кроме того, процесс конспектирования организует мысль, которая побуждает читающего к обдумыванию, к активному мышлению, улучшает качество усвоения и запоминания. Запись способствует выработке ясно, четко и лаконично формулировать и излагать мысль. Запись следует вести сжато и обязательно своими словами.

Существуют три основные формы записи прочитанного: план, тезисы, конспект.

План – самая короткая форма записи прочитанного. Различают план простой и развернутый. Простой план включает перечень заголовков или

вопросов, о которых говорится в главе (параграфе или статье), расположенных в том же порядке, что и в книге. Развернутый план – это такой план, в котором каждый вопрос разбит на под вопросы.

Тезисы представляют собой запись основных положений и идей, изложенных в книге или статье, и являются более полным раскрытием плана.

Конспект – это сжатое логически связанное изложение прочитанного. В конспекте помещаются не только главные положения книги, но и аргументы (цифры, примеры, таблицы и т.д.). Таким образом, самостоятельная работа студентов является одним из видов учебных занятий, она в значительной мере определяет успех обучения в институте. Самостоятельная работа способствует приобретению глубоких и прочных знаний, вырабатывает умение ориентироваться в огромном потоке информации и дает навыки работы с учебной и научной литературой. Самостоятельная работа приучает делать обобщения и выводы, вырабатывает умение логично излагать изучаемый материал, формирует у студентов творческий подход, способствует использованию полученных знаний для разнообразных практических задач, развивает самостоятельность в принятии решений.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Итоговый контроль: курсовая работа, экзамен.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели результатов подготовки | Формы и методы контроля |
|--|---|--|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | - демонстрация интереса к будущей профессии. | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач ;- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, | - нахождение и использование информации для | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях</i> |

| | | |
|---|---|--|
| необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | <i>при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | - проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ОК 9. Ориентироваться | - проявление интереса к | <i>Экспертное наблюдение и</i> |

| | | |
|---|---|---|
| в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | инновациям в области профессиональной деятельности. | <i>оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i> |
| ПК 1.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений | - Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы | <i>Устный экзамен Экспертная оценка на практическом экзамене Экспертная оценка выбранного материала</i> |
| ПК 1.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) | Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа | <i>Тестирование Тестирование Экспертная оценка на практическом занятии</i> |
| ПК 1.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы | Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем | <i>Тестирование</i> |
| ПК 1.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих | Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих | <i>Тестирование</i> |

Критерии оценки качества знаний

Оценка складывается из нескольких составляющих:

- выполнение самостоятельных заданий формируют 10% оценки - выполнение домашних заданий и тестов,
- оценка за курсовую работу 30% оценки.
- работа на практических занятиях – 60% оценки на экзамене,

Таким образом, ответ оценивается по следующим критериям.

Таблица – Формирование итоговой оценки по дисциплине с использованием балльно - рейтинговой оценки работы студента в семестре

| Цифровое выражение | Словесное выражение | Описание |
|--------------------|---------------------|---|
| 5 | Отлично | Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры |
| 4 | Хорошо | Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено |
| 3 | Удовлетворительно | Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют |
| 2 | Неудовлетворительно | Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы. |

4.2. Темы курсовых работ

| | |
|---|------|
| 1. Спортивно – оздоровительные услуги в гостиничных комплексах. | ОК 2 |
| 2. Сервисная деятельность и потребности человека. | ОК 1 |
| 3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития. | ОК 8 |

| | |
|--|----------------------|
| 4. Организация работы и технологические процессы хозяйственной службы отеля. | ПК 3.1 |
| 5. Особенности психологии управления в сервисной деятельности. | ОК7 |
| 6. Организация работы и технологические процессы СПиР. | ПК 2.1 |
| 7. Особенности культуры обслуживания в сфере общественного питания. | ПК 3.2 |
| 8. Сервисный маркетинг: особенности и проблемы развития. | ОК 8 |
| 9. Этикет и его роль в развитии гостиничных предприятий. | ОК 4 |
| 10. Профессиональный кодекс специалиста по сервису. | ОК 8 |
| 11. Теория организации обслуживания в гостиничных комплексах. | ПК 3.1 |
| 12. Организация работы Бизнес-центра и виды услуг, предоставляемые бизнес-туристам. | ОК 8 |
| 13. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе. | ОК 9 |
| 14. Персонал, как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги. | ПК 3.1 ПК 3.4 |
| 15. Организация работы и технологические процессы службы бронирования. | ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 16. Проблемы качества сервисной деятельности. | ПК 5.4 |
| 17. История становления и развития социально-культурного сервиса и туризма. | ОК 1 |
| 18. Культура сервиса. | ОК 1 |
| 19. Теория организации обслуживания в СКСиТ. | ПК 3.1 |
| 20. Специфика организации сервиса для ВИП-гостей | ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 5.5 |
| 21. Организация питания, как комплекс сервисных услуг. | ПК 3.2 |
| 22. Организация сервиса в отельных ресторанах. | ПК 5.5 |
| 23. Деловой этикет, этические и эстетические основы в обслуживании. | ОК 8 ПК 5.5 |
| 24. Разновидности услуг в гостиничной сфере и их характеристики. | ПК 5.5 |
| 25. Взаимоотношения специалиста по сервису с потребителем услуг в гостиничной сфере. | ПК 3.1 ПК 3.4 |
| 26. Система мотивации персонала в гостиничной сфере. | ПК3.1 |
| 27. Сервисная деятельность как форма удовлетворения | ОК 1 |

| | |
|---|---------------|
| человеческих потребностей. | |
| 28. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. | ПК 5.5 |
| 29. Организация транспортных услуг в отелях. | ПК 3.1 |
| 30. Анимационная деятельность в гостиничных комплексах. | ПК 3.1 ПК 5.5 |
| 31. Классификация средств размещения и их характеристика. | ПК 3.1 |
| 32. Роль профессионального обучения персонала в повышении качества обслуживания в индустрии гостеприимства. | ПК 5.4 |
| 33. Организация сервиса в гостиничных комплексах. | ПК 3.1 |
| 34. Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок. | ПК 3.1 |
| 35. Обслуживающий персонал гостиницы. (<u>на выбор</u>) служба. | ПК 3.1 |
| 36 Другая тема по согласованию с научным руководителем | |

Методические указания по выполнению курсовой работы

Методические цели выполнения курсовой работы:

систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующей дисциплины;

развитие навыков самостоятельной деятельности по подготовке письменных работ;

совершенствование навыков графического и текстового оформления письменных работ.

При написании курсовой работы необходимо отразить следующие:

- введение;
- вопросы основной части;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Во введении необходимо отразить значение темы, дать краткий анализ использованных источников, раскрыть цели работы.

В процессе работы над курсовым проектом обучающийся должен уметь: осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по темам задания;

проводить системный анализ современной учебной и научной литературы (отечественной и иностранной).

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Вопросы для подготовки к экзамену

| | |
|---|----------------|
| 1. Назовите и охарактеризуйте виды гостиничных услуг. | ПК 3.1 |
| 2. Средства размещения туристов. | ПК 3.1 |
| 3. Классификация гостиниц и номеров. | ПК 3.1 |
| 4. Функции сферы услуг | ПК 3.1 |
| 5. Классификация типов и видов услуг. | ПК 3.1 |
| 6. Функциональные требования к гостиницам. | ПК 3.1 |
| 7. Характеристика материально-технической базы гостиниц. | ПК |
| 8. Экологические требования к гостинице. | ПК |
| 9. Консьержная служба. | ПК |
| 10. Анимационная деятельность гостиницы | ПК 3.1; ПК 5.5 |
| 11. Служба бронирования. | ПК 11.1; ПК1.2 |
| 12. Средства размещения туристов (подразделения и характеристика) | ПК 3.1 |
| 13. Обеспечение средств размещения. | ПК 3.1 |
| 14. Как проводится классификация гостиниц и номеров? | ПК 3.1 |
| 15. Функциональные требования к гостиницам. | ПК 3.1 |
| 16. Служба эксплуатации номерного фонда. | ПК 3.1 |
| 17. Порядок предоставления трансфера. | ПК 3.1 |
| 18. Организация рабочих мест. | ПК 3.1 |
| 19. Организация труда работников гостиничного предприятия. | ПК 3.1; ПК 3.4 |
| 20. Способы бронирования. | ПК 11.1; ПК1.2 |
| 21. Понятие гарантированного бронирования. | ПК 11.1; ПК1.2 |
| 22. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах. | ПК 3.2 |
| 23. Правила и технология ведения телефонных переговоров. | ПК 11.1; ПК1.2 |
| 24. Виды завтраков в гостиничных комплексах. | ПК 3.2 |
| 25. Услуги платные и бесплатные. | ПК 1.2 |
| 26. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителем. | ПК 3.4 |
| 27. Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика. | ПК 3.1 |
| 28. Организация работы службы общественного питания. | ПК 3.2 |
| 29. Организация работы службы безопасности. | ПК 3.1 |
| 30. Уборочные работы. | ПК 3.2 |
| 31. Гостиничные службы, их значимость в предоставлении качественной гостиничной услуги. | ПК 3.1 |
| 32. Виды и характеристика оздоровительных и спортивно- | ПК 3.2 |

| | |
|--|----------------|
| оздоровительных услуг. | |
| 33. Организация работы службы горничных. | ПК 3.1 |
| 34. Подготовка номеров к заселению. | ПК 3.1; ПК 5.5 |
| 35. Обслуживание особо важных персон (VIP гостей). | ПК 3.1; ПК3.2 |
| 36. Организация деловых совещаний и переговоров. | ПК 5.5 |
| 37. Порядок проживания в гостинице. | ПК 5.4 |
| 38. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | ПК 2.1 |
| 40. Транспортные услуги гостиницы. | ПК 3.1 |
| 41. Порядок регистрации и размещения гостей. | ПК 2.1 |
| 42. Приведите примеры значимости и сущности службы приёма и размещения в сфере гостиничного бизнеса. | ПК 2.1 |
| 43. Разновидность предприятий питания в гостиницах. | ПК 3.2 ПК 5.5 |

Термины необходимые в гостиничном сервисе

ADR (Average Daily Rate) — Средняя цена номера: общая выручка номерного фонда за прошедшие гостиничные сутки, разделенная на число проданных комнато-ночей. Так же употребляется сокращение ARR (Average Room Rate).

Adult (Взрослый) — Лицо, достигшее возраста 12 лет. При расчете гостиничных тарифов, а также тарифов авиакомпаний используется условная градация возрастов: Infant (Младенец) — 0-24 месяца (путешествуют и проживают бесплатно), Child (Ребенок) — 2 года - 11 лет (как правило, путешествуют и проживают по специальным "детским" тарифам), Adult (Взрослый) — старше 12 лет (оплачивается полная стоимость путешествия и проживания).

AI, All inclusive (Все включено) — Режим, включающий не только 3-разовое питание, но и дополнительные услуги, такие как легкий завтрак, закуски, легкий ужин. Напитки входят в стоимость. Иногда это могут быть только напитки местного производства, а иностранные продаются за дополнительно.

Amadeus — Одна из крупнейших дистрибьюторских систем (См. "Глобальная система дистрибуции").

AP (American plan) — См. FB (Full board)

B&B (Bed & Breakfast) — Тарифный план, который включает в себя цену за номер с завтраком. Также известен как Континентальный план (Continental Plan).

BPI (Brand Perfomance Impact) — Влияние бренда на показатели эффективности гостиницы. Например, в сети Golden Tulip в 2006 году BPI

составлял 26%.

Brunch (Бранч) — Прием пищи, объединяющий завтрак и обед (от англ. breakfast и lunch). Как правило, Бранч подается между 11:00 и 16:00, в меню входят горячие, но легкие блюда, подаются спиртные напитки (чаще всего — вино). В ресторанах отелей большой популярностью пользуются субботние и воскресные тематические Бранчи.

CampanileCampanile — Одна из самых крупных европейских гостиничных сетей, объединяющая отели категории 2*, а также имеющая оригинальную ресторанный концепцию. Сеть входит в гостиничную группу Louvre Hotels.

Check-in — Процесс заселения гостя в отель.

Check-in Time — Время заселения гостя в номер. В большинстве отелей - 14:00.

Check-out Time — Время, когда гость должен освободить номер и покинуть гостиницу. В большинстве отелей - 12:00.

Convention and Visitors Bureau (CVB) — Организации в сфере туристического маркетинга местного значения, специализирующиеся на разработке конференций, совещаний, посещений достопримечательностей города, округа или региона.

CV (Curriculum Vitae) — Резюме - документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другой относящейся к делу информации, обычно требуемый при рассмотрении кандидатуры человека для найма на работу.

DBL (Double) — Двухместный номер как правило с одной большой кроватью (см. TWN)

EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) — Прибыль до вычета процентов, налогов и амортизационных отчислений.

ExB (Extra Bed) — Дополнительная кровать в номере.

FB (Full board) — Полный пансион. Режим 3-разового питания в отеле (завтрак + обед + ужин). Напитки за обедом и ужином в стоимость обычно не входят. Так же используются термины Full pension и American plan.

FIT (Free Independent Traveller) — Индивидуальный турист (путешественник), который перемещается по заранее спланированному маршруту и часто имеет бронирование в гостиницах в пунктах остановки, билеты на транспортные средства между точками остановок, также, в большинстве случаев, уже забронированы. Такие путешественники перемещаются независимо, не в составе группы.

Front Desk — Служба приема и размещения в гостинице. Синоним Reception - стойка приема и размещения, стойка администратора гостиницы.

ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу

вещей.

Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах?
Выберите

правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной.

Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет

средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы.

Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче

ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт.

Следует выяснить этот вопрос у администратора.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить

телевизор, холодильник, радио, освещение:

а) только при подготовке номера к новому заселению;

б) ежедневно;

в) один раз в три дня;

г) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей

из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

а) нельзя;

б) можно.

6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный

кипятильник? Выберите правильный ответ:

а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;

б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;

в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;

г) не будете обращать внимания.

7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на

место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила

в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под

подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;

б) правильно, согласно имеющейся инструкции

в гостинице;

в) вещи проживающего трогать руками нельзя;

г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.