

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 2

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация гостиничных услуг модуль 2» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №970) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Столярова В.К., ассистент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Veronika.Shevchenko@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 17.04.2024 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	0000000000CE7278
Владелец	Гомилевская Г.А.

			ОЗФО)	(З.Е.)	Всего	лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.ДВ.Б	5	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	РД8	3	6	0	14	Реферат, контрольная работа по вариантам
2	Маркетинг в гостиничном бизнесе	РД7, РД9	3	6	0	15	Разноуровневые задачи и задания, тесты от платформы Stepik
3	Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	РД7, РД8, РД9	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
4	Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия, позиционирование на рынке	РД9	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
5	Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	РД7, РД8	4	8	0	20	Задание по написанию реферата, контрольная работа по вариантам.
Итого по таблице			18	36	0	89	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Автоматизированные системы бронирования. Технологии глобальных систем бронирования. Программное обеспечение для полуавтоматизированной и автоматизированной организации стойки портье. Сервисная система номеров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция с использованием презентационного материала. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений с презентационным сопровождением.

Тема 2 Маркетинг в гостиничном бизнесе.

Содержание темы: Основы современного маркетинга с учетом передового отечественного и зарубежного опыта. Структура процесса продажи, ее экономические и психологические компоненты. Проектирование функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий. Анализ

основных экономических показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов экономического анализа, способами управления информацией в глобальных компьютерных сетях. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекции: видеолекции на платформе Stepik, практики: работа по презентационным материалам курса Stepik, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, задания и вопросы для самоконтроля платформы Stepik, работа с презентационными материалами курса, текстами.

Тема 3 Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями.

Содержание темы: Типология договоров на предоставление гостиничных услуг. Принципы эффективности взаимодействия гостиничных предприятий и компаний - сторон договора на предоставление гостиничных услуг. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туристскими компаниями. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция с использованием презентационного материала. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4 Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия, позиционирование на рынке.

Содержание темы: Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта. Роль SEO-технологий в гостиничном бизнесе. Технологии стимулирования сбыта в гостиничном бизнесе. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии. Основные показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция с использованием презентационного материала. Практическое занятие: дискуссия, ситуационные задачи.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 5 Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг.

Содержание темы: Роль инновационных технологий в формировании конкурентного преимущества. Типология инноваций в гостиничном бизнесе. Бенчмаркинг как интегральная часть процесса инноваций. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция с использованием презентационного материала. Практическое занятие: дискуссия, ситуационные задачи.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины

(модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, контрольной работе и подготовке реферата. Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплина предусматривает обязательное написание студентами реферата. Студент самостоятельно выбирает тему реферата из списка.

Темы для подготовки рефератов

1. Методы ценообразования гостиничного продукта.
2. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
3. Методы исследования гостиничного рынка.
4. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
5. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
6. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
7. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.
8. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет–бронирования.
9. Сервисные функции АСУ.
10. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
11. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.
12. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций. Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий.
13. Характеристика маркетинговой политики гостиничного предприятия. Роль печатной продукции гостиничного предприятия, паблик рилейшнз в маркетинговой деятельности гостинично-ресторанного комплекса, основные каналы сбыта гостиничного продукта, факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничного продукта.
14. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий в гостиницах.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента : учебное пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-9776-0557-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2081757> (дата обращения: 23.07.3783). — Текст : электронный.

2. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2127009> (дата обращения: 23.07.3783). — Текст : электронный.

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243> (дата обращения: 22.07.2024).

7.2 Дополнительная литература

1. Карпова, С. В., Основы маркетинга гостиничных услуг+eПриложение. : учебник / С. В. Карпова, ; под ред. С. В. Карповой. — Москва : КноРус, 2023. — 253 с. — ISBN 978-5-406-10802-4. — URL: <https://book.ru/book/947826> (дата обращения: 17.07.2024). — Текст : электронный.

2. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия. Новые пути и решения : монография / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 208 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-111691-3. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.ru/catalog/product/2061220> (дата обращения: 23.07.3783). — Текст : электронный.

3. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум : учебное пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 113 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019338-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2098048> (дата обращения: 14.12.2023).

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" - <http://base.garant.ru/70843354/>
3. Федеральный закон "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность" от 02.03.2016 N 49-ФЗ (последняя редакция) - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194702/
4. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
5. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
6. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Libra Hospitality Logus Hospitality Management System
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ МОДУЛЬ 2

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-2 : Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса	ПКВ-2.2к : Организует производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-2 «Способен организовать планирование и управление производственной и сбытовой деятельностью в предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-2.2к : Организует производственную и сбытовую деятельность предприятия, в том числе с использованием современных программных продуктов	РД7	Знание	современные тенденции и технологии в области туристских и гостиничных услуг	определяет критерии продвижения туристского и гостиничного продукта с учетом современных технологий и требований туриста
	РД8	Умение	формировать комплексный туристский продукт с учетом современных технологий и требований туриста	подбирать комплекс услуг, составляющих туристский продукт, востребованный на современном рынке
	РД9	Навык	использования методов исследования конъюнктуры туристского рынка, индивидуализации запросов туриста для формирования туристского продукта	верно использует методы, направленные на разработку туристского продукта

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД7	Знание : современные тенденции и технологии в области туристских и гостиничных услуг	1.2. Маркетинг в гостиничном бизнесе	Дискуссия	Экзамен в письменной форме
			Разноуровневые задачи и задания	Экзамен в письменной форме
			Реферат	Экзамен в письменной форме
		1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Дискуссия	Экзамен в письменной форме
			Разноуровневые задачи и задания	Экзамен в письменной форме
			Реферат	Экзамен в письменной форме
		1.5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Дискуссия	Экзамен в письменной форме
			Разноуровневые задачи и задания	Экзамен в письменной форме
			Реферат	Экзамен в письменной форме
РД8	Умение : формировать комплексный туристский продукт к учетом современных технологий и требований туриста	1.1. Технология организации информационных потоков в гостиничном предприятии	Доклад, сообщение	Экзамен в письменной форме
			Разноуровневые задачи и задания	Экзамен в письменной форме
		1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Доклад, сообщение	Экзамен в письменной форме
			Разноуровневые задачи и задания	Экзамен в письменной форме
		1.5. Роль инновационных технологий в повышении качества гостиничных услуг	Доклад, сообщение	Экзамен в письменной форме
			Разноуровневые задачи и задания	Экзамен в письменной форме
РД9	Навык : использования методов исследования конъюнктуры туристского рынка, индивидуализации запросов туриста для формирования туристского продукта	1.2. Маркетинг в гостиничном бизнесе	Дискуссия	Экзамен в письменной форме
			Доклад, сообщение	Экзамен в письменной форме
		1.3. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями	Дискуссия	Экзамен в письменной форме
			Доклад, сообщение	Экзамен в письменной форме
		1.4. Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия, позиционирование на рынке	Дискуссия	Экзамен в письменной форме
			Доклад, сообщение	Экзамен в письменной форме

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						
	Реферат	Доклад/сообщение	Дискуссия	Контрольная работа	Ситуационные задачи и задания	Экзамен в письменной форме	Итого
Лекции			10				10
Практические занятия	10	10	10	20	10		60
Самостоятельная работа	10						10
Промежуточная аттестация						20	20
Итого	20	10	20	20	10	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Контрольная работа № 1

1. Дайте сравнительную характеристику двух видов программного обеспечения (на

Ваш выбор).

2. Раскройте корпоративной культуры в процессе производства гостиничной услуги.
3. Сущность глобальных систем бронирования.
4. Виды договоров между гостиничным и туристским предприятиями.
5. Дайте характеристику понятию «комиссионное вознаграждение», технология

выполнения данного условия.

Контрольная работа № 2

1. Сущность СЕО-технологий.
2. Приведите примеры стимулирования сбыта в межсезонье городской гостиницы.
3. Роль эвент - менеджмента в кадровой политике гостиничного предприятия.
4. Приведите пример системы мотивации сотрудников службы эксплуатации номерного фонда. Обоснуйте приведенное решение.

номерного фонда. Обоснуйте приведенное решение.

Контрольная работа № 3

1. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.

2. Характеристики гостиничной услуги.
3. Стратегии внедрения менеджмента качества.
4. Типология управленческих решений.
5. Факторы, влияющие на доходность гостиничного предприятия.

Контрольная работа № 4

1. Показатели экономической эффективности гостиничного предприятия.
2. Составляющие корпоративной культуры.
3. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
4. Комплекс понятий, включающихся в понятие «профессиональное поведение».
5. Методы стимулирования персонала контактной зоны.

Контрольная работа № 5

1. Структура договора на предоставление гостиничных услуг.
2. Типология каналов дистрибуции гостиничного продукта.
3. Этапы разработки фирменного стиля.
4. Требования к стандартизации гостиниц любой категории.
5. Понятие и сущность методов управления доходами предприятия.

Контрольная работа № 6

1. Какие подразделения входят в службу управления номерным фондом?
2. В чём проявляется специфика работы службы приема и размещения?
3. Определить интенсивность использования номерного фонда гостиницы "Астория", если число мест гостиницы - 200, загрузка - 80%, количество обслуженных за год гостей - 16000.

Краткие методические указания

Контрольные задания позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины, при подготовке к экзамену). При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Контрольная работа должна иметь следующую структуру:

- 1 Титульный лист.
- 2 Содержание.
- 3 Введение.
- 4 Основная часть.
- 5 Заключение.
- 6 Список использованных источников.

В содержании приводятся заголовки контрольной работы и указываются страницы, с которых они начинаются. Заголовки одинаковых ступеней рубрикации (деления) необходимо располагать друг под другом. Заголовки каждой последующей ступени

смещаются на 3-5 знаков вправо по отношению к заголовкам предыдущей ступени. Все заголовки начинают с прописной буквы без точки на конце. Последнее слово каждого заголовка соединяют отточием с соответствующим номером страницы в правом столбце содержания. Во введении обосновывается выбор темы, определяемый ее актуальностью, формулируется проблема и круг вопросов, необходимых для ее решения; определяется цель работы с ее расчленением на взаимосвязанный комплекс задач, подлежащих решению для раскрытия темы; указывается объект исследования. Объем введения 1-2 страницы машинописного текста. В заключении приводятся основные результаты, достигнутые при выполнении контрольной работы. Заключение представляет собой не простой перечень полученных результатов, а их итоговый синтез. Объем заключения приблизительно составляет 1-2 страницы.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	15	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
3	10	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	5	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура темы. Допущено три и более ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.2 Перечень тем рефератов

1. Методы ценообразования гостиничного продукта
2. Методы стимулирования персонала контактной зоны
3. Методы исследования гостиничного рынка
4. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность
5. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
6. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
7. Основные функции программного обеспечения управления номерным фондом.
8. Характеристика отличительных особенностей видов Интернет – бронирования.
9. Сервисные функции АСУ.
10. Формирование корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры, факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
11. Основные понятия «организационная культура» и «профессиональное поведение». Элементы, формирующие профессиональное поведение сотрудника гостиничного предприятия.
12. Формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций. Принципы ведения переговоров представителей гостиничного и туристского предприятий.
13. Характеристика маркетинговой политики гостиничного предприятия. Роль печатной продукции гостиничного предприятия, паблик рилейшнз в маркетинговой деятельности гостинично-ресторанного комплекса, основные каналы сбыта гостиничного продукта, факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничного продукта.
14. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий в гостиницах.

Краткие методические указания

Студент выбирает тему реферата на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент выразил своё мнение по сформулированной теме и аргументировал ее. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	15	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	10	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	5	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.3 Дискуссия

1. Глобализация индустрии гостеприимства
2. Современные тенденции на рынке гостиничных услуг
3. Современная сегментация гостиничного рынка
4. Роль рекламы в гостиничном бизнесе
5. Виды рекламных средств, применяемых в индустрии гостеприимства
6. Служебный этикет сотрудников гостиничного предприятия
7. Основные направления деятельности коммерческой службы гостиницы
8. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
9. Основные направления использования высоких технологий в гостиничном бизнесе
10. Направления инноваций в гостиничном бизнесе

Краткие методические указания

Студент выбирает тему дискуссии на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется. Представление материала происходит в виде публичного доклада на 5-7 минут. Обсуждение доклада происходит в формате вопрос-ответ с участием всей группы.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
4	16	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы
3	12	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы
2	8	Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы
1	4	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы

5.4 Экзаменационные вопросы

1. Понятие «качество», виды качества.
2. Системы контроля качества в гостиничном предприятии.
3. Структура восприятия услуги гостем.
4. Критерии качества гостиничных услуг.
5. Виды стратегического управления гостиничным предприятием.
6. Финансовая стратегия гостиничного предприятия.
7. Характеристика службы персонала в униформе.
8. Формы оплаты гостиничных услуг.
9. Перечень документов, необходимых для работы портье.
10. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
11. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
12. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
13. Организация анимационных услуг в гостинице.
14. Составляющие корпоративной культуры.
15. Задачи внутрипроизводственных стандартов.
16. Принципы составления должностных инструкций.
17. Организация информационных потоков гостиничного предприятия.
18. Сервисная система номеров.
19. Принцип взаимодействия гостиничных и туристских / корпоративных компаний.
20. Технологии управления персоналом.
21. Нормирование труда в гостиничном предприятии.
22. Техника безопасности на рабочем месте.
23. Методы оценки работы гостиничного персонала.
24. Безрисковые схемы работы гостиничного предприятия с туристскими компаниями.
25. Современные направления развития информационных технологий.
26. Принципы развития информационных технологий в гостиничной индустрии.
27. Внутренний маркетинг в гостиничном предприятии.
28. Технология бенчмаркинга в гостиничной индустрии.
29. Формирование конкурентного преимущества гостиничного предприятия.
30. Этапы подготовки презентации гостиницы на выставке.
31. Основные модели гостиничного бизнеса.
32. Факторы, влияющие на развитие гостиничного комплекса региона.
33. Роль МІСЕ - мероприятий в формировании гостиничного предложения.
34. Сущность V&V технологий в исследовании гостиничного рынка.
35. Роль консалтинговых компаний в развитии гостиничного комплекса региона.
36. Особенности сегментации гостиничного рынка по туристским регионам.
37. Ответственность гостиничных предприятий за ненадлежащее предоставление услуг
38. Технология принятия туристских групп.
39. Статистические параметры в гостиничной индустрии.
40. Страхование гостей в отелях.
41. Типология управленческих решений.
42. Оперативное управление в гостиничном предприятии

43. Нормативно-правовое регулирование сертификации гостиничных услуг в России.
44. Цели сертификации.
45. Этапы сертификации.
46. Международная аттестация гостиниц.
47. Технологии управления персоналом.
48. Комплектование кадров.
49. Обучение и развитие персонала.
50. Методы оценки работы персонала.
51. Эволюция фирменного стиля гостиничного предприятия.
52. Этапы разработки фирменного стиля.
53. Требования к униформе.
54. Элементы дизайна, формирующие фирменный стиль гостиничного предприятия
55. Имиджевая реклама и паблик рилейшнз
56. Факторы формирования системы продвижения
57. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.
58. Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.

Краткие методические указания

Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины, при подготовке к экзамену).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4	15	Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.
3	10	Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2	5	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнено.

5.5 Пример практических (ситуационных) задач

Задача 1. Во время оформления процедуры окончательного расчета при выезде, гость отказывается оплатить бутылку дорогого алкоголя, утверждая, что ее не было в мини-баре.

Задача 2. Постоялец пригласил к себе в номер гостя. Какие действия администратора предполагает такая ситуация, если гостя останется на ночь?

Задача 3. Клиент оплатил место на платной парковке гостиницы. Утром он

обнаружил царапину на кузове своего автомобиля и требует возмещения ущерба.

Задача 4. Из-за неполадок в работе программного обеспечения процедура регистрации гостя затягивается. Гость возмущен и обвиняет администратора в некомпетентности.

Задача 5. Постоялец выезжает раньше запланированного срока. Какова процедура оформления досрочного выезда гостя, при условии полной предоплаты услуг по безналичному расчету.

Задача 6. В результате аварии в системе водоснабжения гостиницы, постояльцам вместо бронированного «Люкса» может быть предоставлен только двухместный стандартный номер. Как преподнести эту информацию клиентам, минимизировав их негативную реакцию. Какие действия должен предпринять администратор, в случае отказа гостей от размещения?

Задача 7. Утром, во время регистрации многочисленной группы туристов на Reception поступил звонок: постоялец номера «Люкс», ссылаясь на усталость после ночного перелета, обратился с жалобой на шум в соседнем номере.

Задача 8. Как правильно вести разговор в ситуации, когда корпоративный клиент требует такую скидку, которую вы не можете предоставить без прямого указания руководства.

Задача 9. Постоялец желает продлить срок пребывания в вашем отеле. Однако его номер в числе прочих бронирован организаторами международной конференции. Как выйти из сложившейся ситуации?

Задача 10. Поступила заявка на бронирование номера в вашем отеле: клиент желает остановиться у вас со своей семьей. Какие вопросы следует задать ему, чтобы подобрать номер и сделать пребывание в гостинице максимально комфортным для всех членов его семьи?

Задача 11. Горничным рекомендуется сохранять местоположение личных вещей клиента во время уборки. Как поступить горничной, если на незаправленной кровати гость оставил одежду?

Задача 12. Во время уборки номера после выезда гостя, горничная находит в шкафу забытые клиентом документы. Как должна поступить горничная? Расскажите о порядке работы с потерянными и оставленными вещами.

Задача 13. Ожидается заезд важного гостя, не первый раз останавливающегося в вашем отеле. Заселение запланировано на поздний вечер, поэтому номер необходимо подготовить ко сну. Расскажите, как осуществляется подготовка номера, а также о том, что необходимо знать о предпочтениях постоянных клиентов.

Краткие методические указания

Обучающиеся получают задание по решению ситуационных задач в малых группах (3-4 человека). Задача обсуждается студентами в течение 15-20 минут, после чего представляется в устной форме с обсуждением результатов. Оцениваются владение материалом по теме работы, профессиональной терминологией, представление креативных подходов к решению проблемных ситуаций, вариативность ответов.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	выставляется студенту, если студент в составе своей малой группы справился с заданием, принимал активное участие в обсуждении, представил выводы по задаче и/или дополнения по выбранному группой решению, группа дала верный ответ на вопросы задачи с раскрытием в сех аспектов
4	6-8	выставляется студенту, если студент в составе своей малой группы справился с заданием, внес вклад в общее решение задачи, и/или группа дала ответ, но не полностью раскрыв все аспекты решения, которые могли бы быть предложены в задаче
3	3-5	выставляется студенту, если студент в составе своей малой группы не до конца справился с заданием: принимал участие в обсуждении, но не представил собственного решения или взгляда на проблему, и/или группа допустила неточности в представлении решения, не до конца раскрыла сущность проблемы, описанной в задаче

2	1-2	выставляется студенту, если студент не до конца выполнил задание: фактически не принимал участия в обсуждении решения, и/или группа попыталась, но не дала ответ на спорную ситуацию, представленную в задаче
1	0	выставляется студенту, если он не выполнил задание, и/или группа не представила никак о результата решения задачи

5.6 Перечень тем докладов, сообщений

1. Гостиничное предприятие как многофункциональный объект управления
2. Концепция транзитного отеля
3. Концепция делового отеля
4. Концепция курортного отеля
5. Система классификации по типологии гостиничных предприятий
6. Специфика позиционирования отеля на рынке гостиничных услуг
7. Специфика позиционирования мотеля на рынке гостиничных услуг
8. Специфика позиционирования гостиничного двора (ротеля, ботеля, флотеля, флайтеля, туристской деревни) на рынке гостиничных услуг
9. Система классификации по специализации гостиничных предприятий
10. Специфика позиционирования бизнес-отеля на рынке гостиничных услуг
11. Специфика позиционирования конгресс-отеля на рынке гостиничных услуг
12. Специфика позиционирования курортной (спортивной, клубной) гостиницы на рынке гостиничных услуг

Краткие методические указания

Студент выбирает тему сообщения на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем работы 10-20 слайдов. Время выступления в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	Студент выразил своё мнение по сформулированной теме и аргументировал ее. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	7-8	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	4-6	Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	2-3	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0-1	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.