

Документ подписан простотой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 05.02.2021 16:40:31
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef9cf

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 09 «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ» (ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
Форма обучения очная
Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель ПЦК
_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель УМК института
_____ А.Б. Нарыжная
Генеральный директор
ООО «ИМПЕРИЯ»
_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель
_____ Гуменная О.Н.
«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 09 «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель ПЦК
_____ С.С. Луста

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель
_____ Гуменная О.Н.
«__» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель УМК института
_____ А.Б. Нарыжная
Генеральный директор
ООО «ИМПЕРИЯ»
_____ А.Г. Меликсетян

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл и изучается в 3 семестре.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;
- организовывать процесс работы службы;
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности; –организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы;
- рассчитывать нормативы работы горничных; –осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; –выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей; –методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее

- конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональными компетенциями

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 78 академических часов, из них:

60 академических часов – аудиторные занятия
 6 академических часов – самостоятельная работа
 12 академических часов – промежуточная аттестация

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	СРС	
3 семестр							
	Раздел 1. Организация гостиничных услуг.	3	16	24		4	Собеседование
1.	Тема 1. Организационная структура управления гостиничным предприятием.	3	2	2			
2.	Тема 2. Система управления гостиничным предприятием.	3	2	2			
3.	Тема 3. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	3	2	2			
4.	Тема 4. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения	3	2	2			
5.	Тема 5. Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия	3	2	2			
6.	Тема 6. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц	3	-	2		2	
7.	Тема 7. Характеристика служб гостиничного комплекса.	3	2	2			
8.	Тема 8. Организация приема и размещения гостей	3	-	2		2	
9.	Тема 9. Операционный процесс обслуживания.	3	-	2			

10.	Тема 10. Технология и организация обслуживания номерного фонда	3	-	2			
11.	Тема 11. Государственное регулирование сферы гостиничного бизнеса в России.	3	2	2			
12.	Тема 12. Система классификации, цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России.	3	2	2			
	Раздел 2. Управление гостиничным обслуживанием.	3	8	12		2	Собеседование
13.	Тема 13. Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса.	3	-	2		2	
14.	Тема 14. Правовые аспекты гостиничной деятельности	3	2	2			
15.	Тема 15. Международные и отечественные ассоциации и союзы в гостиничной сфере.	3	2	2			
16.	Тема 16. Отечественные ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства.	3	2	2			
17.	Тема 17. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала	3	-	2			
18.	Тема 18. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения	3	2	2			
	Итого:		24	36	12	6	Экзамен

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
3 семестр			
	Раздел 1. Организация гостиничных услуг.		
1	Тема 1. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Построение организационной структуры гостиницы. Типы организационных структур отелей. Система менеджмента отеля.		2

2	Тема 2. Система управления гостиничным предприятием. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Функции отдельных подразделений гостиницы.		2
3	Тема 3. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Этапы становления гостиничного хозяйства в нашей стране и зарубежом. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии.		2
4	Тема 4. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения. Основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии		2
5	Тема 5. Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия. Назначение гостиниц и размещение их в планировочной структуре города. Мебель и цветовое оформление интерьера, светораспределение в помещениях, озеленение и декоративное убранство гостиниц.		2
6	Тема 7. Характеристика служб гостиничного комплекса. Функции основных служб гостиничного комплекса. Финансовая служба. Инженерно-техническая служба. Вспомогательные службы. Дополнительные службы.		2
7	Тема 11. Государственное регулирование сферы гостиничного бизнеса в России. Правовое регулирование предоставления услуг средств размещения в РФ. Законодательные основы гостиничного сервиса. Правила оказания услуг по реализации гостиничного продукта.	<i>лекция-дискуссия</i>	2
8	Тема 12. Система классификации, цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России. Правила оказания услуг по реализации гостиничного продукта.		2
Раздел 2. Управление гостиничным обслуживанием			
9	Тема 14. Правовые аспекты гостиничной деятельности. Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг. Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.		2

10	Тема 15. Международные и отечественные ассоциации и союзы в гостиничной сфере. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. Международная гостиничная ассоциация.	<i>лекция-дискуссия</i>	2
11	Тема 16. Отечественные ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства. Российская гостиничная ассоциация. Основными целями создания ассоциаций.		2
12	Тема 18. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Реальные и финансовые инвестиции в гостиничный бизнес. Источники финансовых средств инвестиций. Проблемы, затрудняющие вложение капитала в гостиничный сектор экономики в РФ. Региональные инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства.		
	Итого:		24

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
3 семестр			
	Раздел 1. Организация гостиничных услуг.		
1	Тема 1. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Понятие гостиничное предприятие. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
2	Тема 2. Система управления гостиничным предприятием. Система управления. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
3	Тема 3. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Назначение гостиниц и размещение их в планировочной структуре города. Мебель и цветовое оформление интерьера, светораспределение в помещениях, озеленение и декоративное убранство гостиниц. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2

4	Тема 4. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения. Понятие коммерческие объединения. Понятие некоммерческие объединения. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
5	Тема 5. Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия. Понятие предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
6	Тема 6. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц. Виды предметно-пространственной среды и ее формирование. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
7	Тема 7. Характеристика служб гостиничного комплекса. Виды служб гостиничного комплекса и их характеристика. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
8	Тема 8. Организация приема и размещения гостей. Правила организации приема и размещения гостей. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
9	Тема 9. Операционный процесс обслуживания. Виды процессов обслуживания. Операционный процесс. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
10	Тема 10. Технология и организация обслуживания номерного фонда. Понятие номерной фонд. Технология обслуживания и ее организация. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
11	Тема 11. Государственное регулирование сферы гостиничного бизнеса в России. Правовое регулирование предоставления услуг средств размещения в РФ. Законодательные основы гостиничного сервиса. Правила оказания услуг по реализации гостиничного продукта. Ответы	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
12	Тема 12. Система классификации, цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России. Понятие система классификации, ее цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
	Раздел 2. Управление гостиничным обслуживанием.		

13	Тема 13. Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса. Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг. Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
14	Тема 14. Правовые аспекты гостиничной деятельности. Понятие правовые аспекты гостиничной деятельности. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	<i>Анализ кейс-задач</i>	2
15	Тема 15. Международные и отечественные ассоциации и союзы в гостиничной сфере. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. Международная гостиничная ассоциация. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
16	Тема 16. Отечественные ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства. Российская гостиничная ассоциация. Основными целями создания ассоциаций. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
17	Тема 17. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала. Реальные и финансовые инвестиции в гостиничный бизнес. Источники финансовых средств инвестиций. Проблемы, затрудняющие вложение капитала в гостиничный сектор экономики в РФ. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
18	Тема 18. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Региональные инвестиционные проекты в индустрии гостеприимства. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		2
Итого:			36

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
-------	---	---	------

3 семестр			
	Раздел 1. Организация гостиничных услуг.		
	Тема 6. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц. <i>Вид самостоятельной работы:</i> самостоятельное изучение литературы.	Собеседование	2
	Тема 8. Организация приема и размещения гостей. <i>Вид самостоятельной работы:</i> самостоятельное изучение литературы.	Собеседование	2
	Раздел 2. Управление гостиничным обслуживанием.		
	Тема 13. Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса. <i>Вид самостоятельной работы:</i> самостоятельное изучение литературы.	Собеседование	2
	Итого:		6

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ((ЭКЗАМЕН))

3 семестр – Экзамен

Вопросы к экзамену

1. Технология работы бюро обслуживания (сервис-бюро)
2. Технология работы бизнес-центров и конференц-залов гостиницы.
3. Выезд гостя. Порядок выписки гостя.
4. Технология предоставления услуг прачечной.
5. Технология хранения ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
6. Технология предоставления экскурсионных и анимационных услуг в гостинице.
7. Технология обслуживания VIP гостей.
8. Технология оформления проживания иностранных граждан.
9. Технология оформления проживания российских граждан.
10. Технология работы службы приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала.
11. Технология работы администратора при заезде, встрече и приветствии гостя. Выяснение платежеспособности клиента.
12. Источники и технология каналов бронирования мест и номеров в гостинице.
13. Технология контроля качества уборки и содержания номеров.
14. Технология обслуживания в залах ресторанов и номерах.
15. Технология обслуживания приемов и банкетов.
16. Технология обслуживания туристских групп на предприятиях питания гостиниц.
17. Технология предоставления оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.

18. Технология оказания медицинской помощи.
19. Технология оказания торговых и других услуг.
20. Технология организации отдыха, развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице.
21. Организация труда в гостинице
22. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы
23. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
24. Проектирование предприятий питания
25. Предоставление дополнительных услуг в гостинице. Формы и методы оплаты
26. Аннуляция бронирования.
27. Двойное бронирование и его функция.
28. Основные этапы гостевого цикла. Общая характеристика.
29. Платные дополнительные услуги и технология их предоставления.
30. Типы бронирования Подтверждение бронирования.
31. Материально-технические факторы гостиничного продукта
32. Психологические аспекты управления гостиничным предприятием
33. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
34. Функции логистического менеджмента
35. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии
36. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения
37. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
38. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Система классификации гостиниц и иных средств размещения
39. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице
40. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания
41. Организационно-управленческая структура гостиницы
42. Основные и вспомогательные службы гостиницы
43. Служба управления номерным фондом – функции, профессиональный состав
44. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав
45. Служба приема и расчетная часть – функции, профессиональный состав
46. Хозяйственная служба гостиницы – функции, профессиональный состав
47. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав
48. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав
49. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав
50. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

3. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html>

данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

4.1.3. Методическая литература:

- Методические указания для практических занятий
- Методические указания для самостоятельной работы

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; 2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

4.2. Программное обеспечение

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения: Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием,

техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: кабинет организации предоставления гостиничных услуг, комплект учебной мебели на 26 посадочных мест, доска, учебные наглядные пособия.

Мультимедийное оборудование: ноутбук, переносной проектор, переносной экран настенный.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета: комплект учебной мебели на 11 посадочных мест. компьютеры в сборе 11 шт.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и собеседования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; – организовывать процесс работы службы; – применять правовые нормы в профессиональной деятельности; – организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; – рассчитывать нормативы работы горничных; – осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; – выделять целевой сегмент клиентской базы; – собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; – ориентироваться в номенклатуре 	<p>собеседование</p>	<p>ОК 01 -ОК 05</p> <p>ОК 09</p> <p>ОК 10</p> <p>ПК 1.2.</p> <p>ПК 2.2.</p> <p>ПК 3.2.</p> <p>ПК 4.2.</p>

<p>основных и дополнительных услуг отеля;</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; – выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; – проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками); – характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей; – кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; – требования к обслуживающему персоналу; – способы управления доходами гостиницы; – особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; – особенности работы с различными категориями гостей; – методы управления продажами с учётом сегментации; – способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – каналы и технологии продаж гостиничного продукта; – ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; 		
--	--	--

<ul style="list-style-type: none">– принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;– методы максимизации доходов гостиницы;– критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;– виды отчетности по продажам;– нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж;– перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;– методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.		
---	--	--