

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:46:06
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине

«СЕРВИС И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

Гостиничная деятельность

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск

2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Методические указания предназначены для практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» студентов направления подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело. Направленность (профиль) «Гостиничная деятельность». Квалификация выпускника – бакалавр.

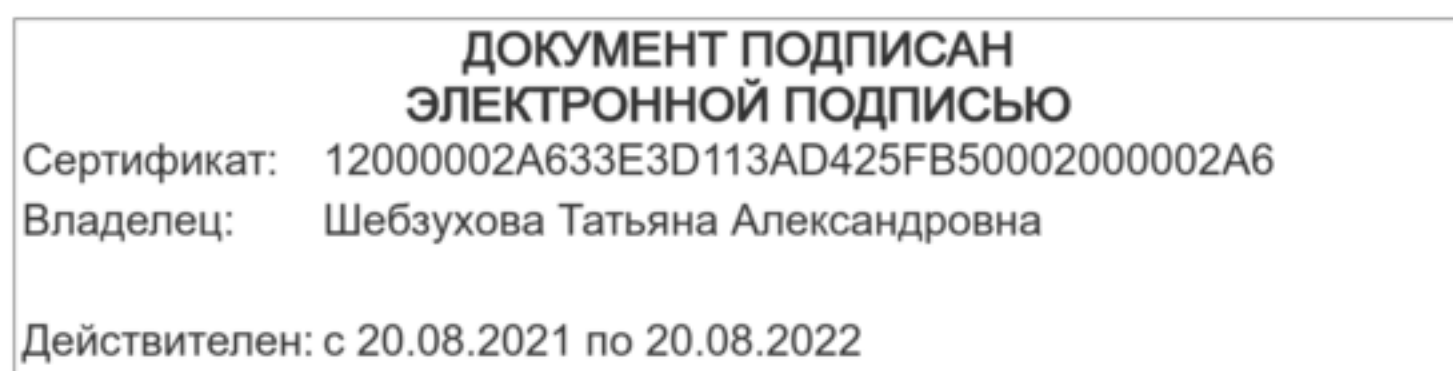
Методические указания содержат необходимый теоретический материал по изучаемой теме, задания для выполнения работы, список рекомендуемой литературы.

Методические указания по выполнению практических работ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела

И.В. Огаркова



1. Пояснительная записка

Дисциплина «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» осваивается студентами в течение 135 часов. Часть этого времени (45 часов) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (63 часов) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно само практическое занятие (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане практических занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане практических занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

2. План практических занятий

Практическое занятие 1. Вопросы истории развития сервиса в России.

Цель: Изучить вопросы истории развития сервиса в России.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса.
2. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития.
3. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.

Практическое занятие 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Цель: Ознакомить с сервисной деятельностью как формой удовлетворения потребностей человека.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Биологические потребности.
2. Иерархия потребностей по А. Маслоу.

Практическое занятие 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Цель: Изучить понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса.
2. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.
3. Внешний вид работника сервисной организации.

Практическое занятие 4. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Цель: Изучить современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Перспективы развития гостиничного бизнеса в современных условиях.
2. Проблемы современного российского гостиничного бизнеса и пути их решения.
3. Современная мировая тенденция в отельном бизнесе.
4. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства.

Практическое занятие 5. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.

Цель: Ознакомиться с конфликтами в сфере сервиса.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Модель процесса конфликта и его последствия.
2. Методы разрешения конфликтными ситуациями в организации.

Практическое занятие 6. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

Цель: Ознакомиться с категориями потребителей и особенностях их обслуживания.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Значение типологий потребителей услуг.

1. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.
2. Социально-демографические характеристики потребителей.
3. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.

Практическое занятие 7. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.

Цель: Ознакомится с технологиями обслуживания, организацией разработки новых гостиничных продуктов.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры.
2. Технологии создания гостиничного продукта.
3. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
4. Стратегии в индустрии гостеприимства.

Практическое занятие 8. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Цель: Ознакомится с правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Практическое занятие 9. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

Цель: Ознакомиться с организационной структурой управления гостиничным предприятием.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды организационно – управленческих структур.
2. Организационно – управленческая структура современного ТК.
3. Построение организационно й структуры гостиницы.

Практическое занятие 10. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала.

Цель: Ознакомить с гостиничной деятельностью как средством размещения капитала

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе.
2. Этапы реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе.

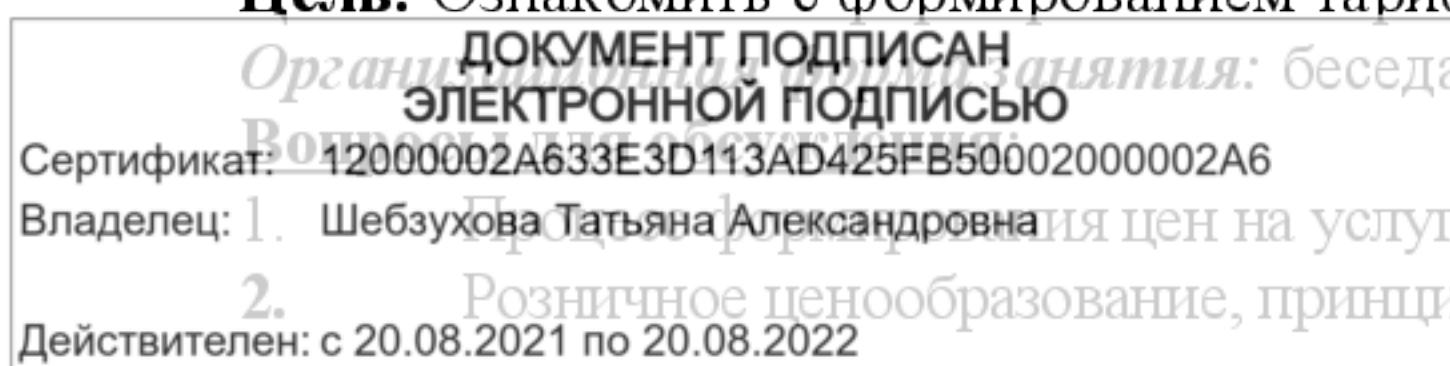
Практическое занятие 11. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

Цель: Ознакомить с формированием тарифной политики гостиничного предприятия

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.
2. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен.



Практическое занятие 12. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.

Цель: Ознакомить с видами тарифов в гостиничном бизнесе

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Тариф по каналам бронирования.
2. Тариф без ограничений.

Практическое занятие 13. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

Цель: ознакомиться с производственно-технологической деятельностью гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Стандарты операционных технологий производственного процесса.
2. Стандарты обслуживания в гостиничной деятельности.

Практическое занятие 14. Формы и стили обслуживания клиентов.

Цель: Ознакомить с формами и стилями обслуживания клиентов,

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности обслуживания клиентов в гостинице.
2. Стратегия обслуживания клиентов.

Практическое занятие 15. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Цель: Ознакомить с технологией оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Технология «Анонимная инспекция».
2. Метод «Секретного звонка».

Практическое занятие 16. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

Цель: Ознакомить с жалобами гостей и технологией рационального их урегулирования

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.
2. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.

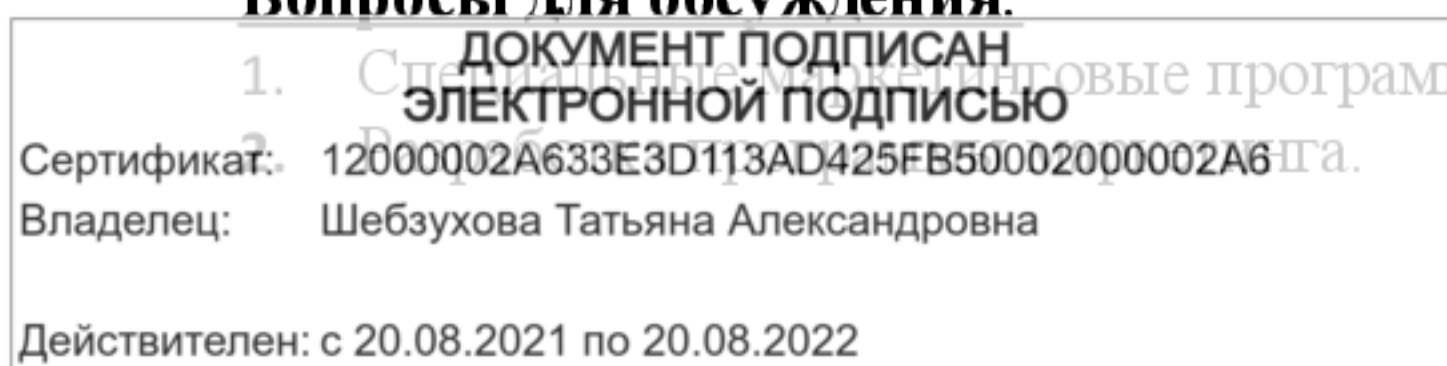
Практическое занятие 17. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия

Цель: Ознакомить с ролью маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.



Практическое занятие 18. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.

Цель: Ознакомить с сегментным анализом гостиничного рынка и организацией позиционирования продукта отеля.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Дифференцированный и недифференцированный подходы к представлению продукта на рынке.
2. Основные преимущества проведения сегментации рынка гостиничных услуг.

Практическое занятие 19. Управление эксплуатацией здания отеля.

Цель: Познакомить с управлением эксплуатацией здания отеля

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Комплексная система управления процедурами эксплуатации здания отеля.
2. Структура комплекса ремонтных работ при управлении эксплуатацией отеля.

Практическое занятие 19. Управление безопасностью отеля.

Цель: Познакомить с управлением безопасностью отеля.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Контроль доступа и сохранность имущества.
2. Пожарная безопасность отеля.

Практическое занятие 20. Менеджмент ресторанов и баров отеля.

Цель: Ознакомиться с менеджментом ресторанов и баров отеля.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Продвижение услуг ресторанов и баров.
2. Алгоритм разработки рецептов приготовления блюд в ресторане.

Практическое занятие 21. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.

Цель: Ознакомиться с управлением процедурами размещения, учета и выписки гостей.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Последовательность регистрации гостей в отеле.
2. Последовательность смены статуса номера при выписке гостя.

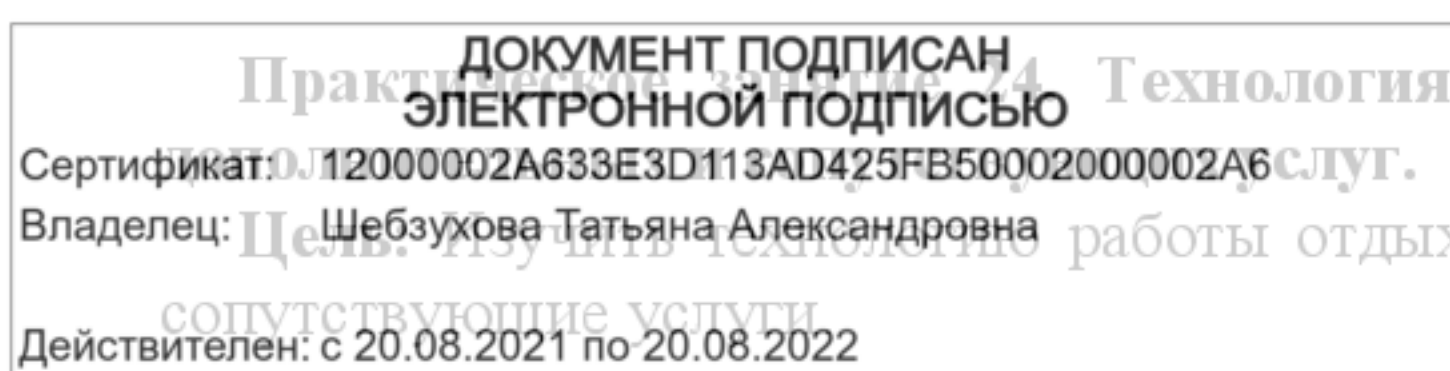
Практическое занятие 23. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.

Цель: Изучить технологию привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Технология привлечения приоритетных клиентов.
2. Формирования политики развития клиентской базы.



работы отдыха и развлечений, а также

Цель: Изучить технологию привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.
2. Анимационное обслуживание в гостиницах.

Практическое занятие 25. Тренды в гостиничной индустрии.

Цель: Изучить тренды в гостиничной индустрии.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Оценка номера в виртуальной реальности.
2. Использование номеров как кабинетов для работы.

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, беседаские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к беседаским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов).

Кроме того, задания могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. Преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему беседские занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

1. Перечень основной литературы:

1. Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

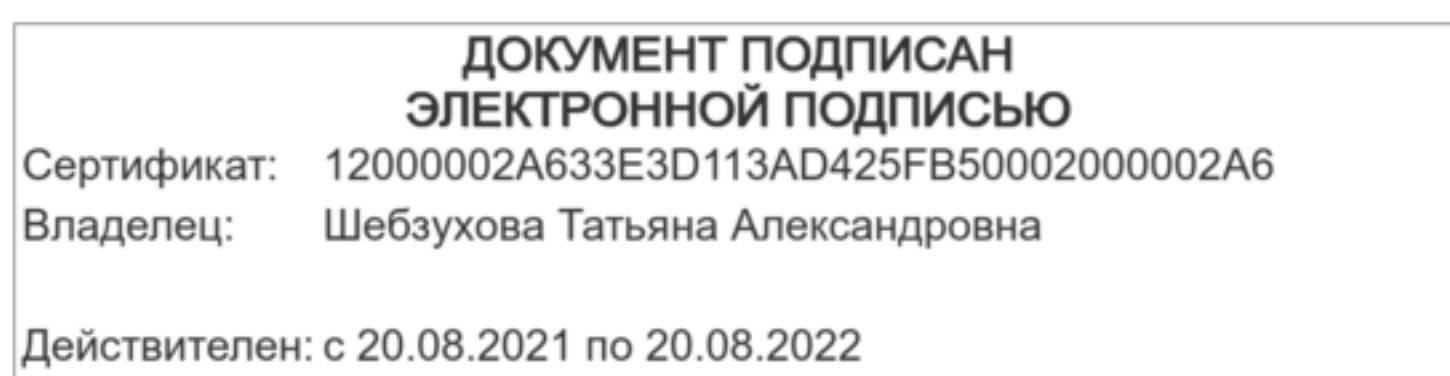
3. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания
по выполнению самостоятельной работы
по дисциплине
«СЕРВИС И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск
2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий

Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в сфере сервиса и технологий гостиничной деятельности. В процессе её студенты должны приобрести умения получать и систематизировать знания, оперировать их базовыми понятиями, свободно высказывать свои мнения, суждения, умозаключения, грамотно вести полемику.

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- самостоятельное изучение литературы, конспектирование материалов;
- подготовка к практическому занятию
- подготовка к собеседованию.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету «Сервис и технологии гостиничной деятельности» оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговой оценке по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на беседаских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) оценку самостоятельной работы в качестве поощрительной составляющей на экзамене. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями оценки самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

Формами контроля проверка индивидуального задания, конспекта статей.

Самостоятельная работа студентов направлена на формирование компетенций

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

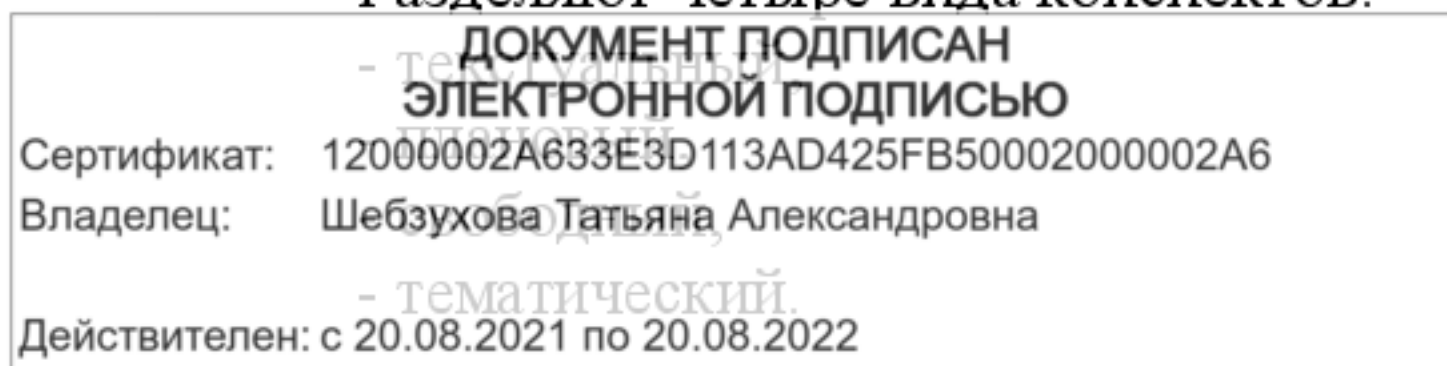
- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:



Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

Методические рекомендации к самостоятельной работе

Тема 1. Вопросы истории развития сервиса в России.

Цель: Ознакомить с историей развития сервиса в России.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Основные понятия сервиса. Виды сервиса.
2. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.
3. Сервис как общественное и экономическое явление.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Цель: ознакомиться с понятиями «сервисная деятельность», «потребность», «первичные потребности».

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Социальные предпосылки сервисной деятельности.
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
3. Структура и виды сервисной деятельности.
4. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей.

Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности

Цель: изучить понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

1. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
2. Основы организации сервисной деятельности.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

3. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности.

Тема 4. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Цель: ознакомить с современным состоянием и перспективами развития рынка гостиничных услуг.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Перспективы развития гостиничного бизнеса в современных условиях.
2. Проблемы современного российского гостиничного бизнеса и пути их решения.

Тема 5. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.

Цель: изучить конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Понятие конфликта, его структура и типология.
2. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом.

Тема 6. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

Цель: изучить категории потребителей и особенности их обслуживания.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

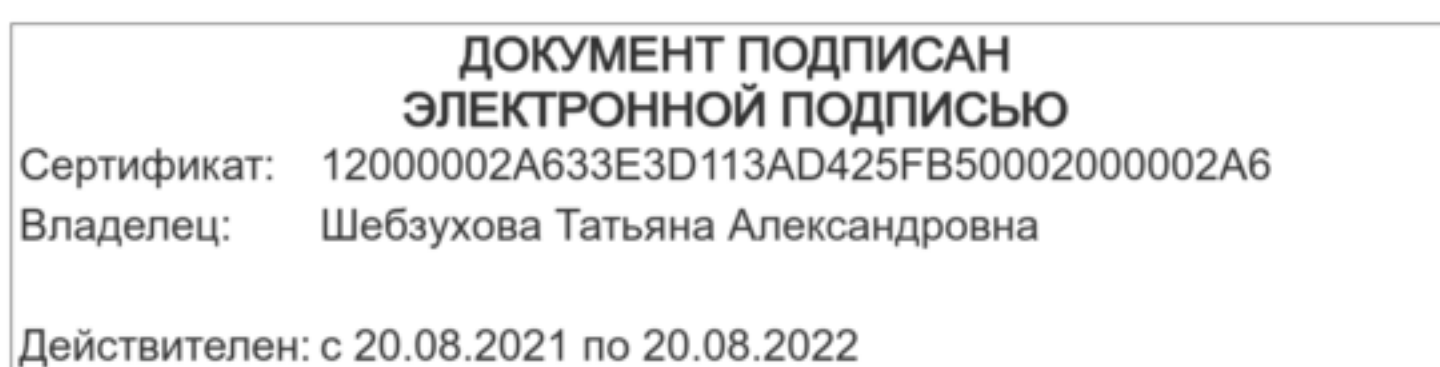
Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Значение типологий потребителей услуг.
2. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.



Тема 7. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.

Цель: изучить категории потребителей и особенности их обслуживания.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.
2. Структура и уровни гостиничного продукта.

Тема 8. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Цель: изучить категории потребителей и особенности их обслуживания.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг.
2. Стандартизация и классификация гостиниц

Тема 9. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

Цель: изучить организационную структуру управления гостиничным предприятием.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

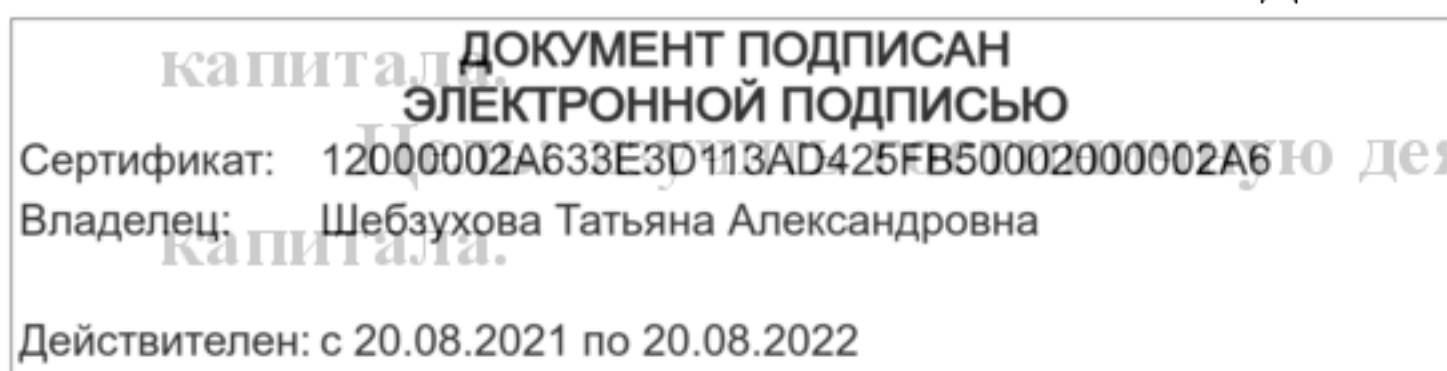
- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Виды организационно – управленческих структур.
2. Организационно – управленческая структура современного ТК.

Тема 10. Гостиничная деятельность как средство размещения



Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Характеристика проблем реализации инвестиционных проектов в России на современном этапе.
2. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами.

Тема 11. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

Цель: изучить формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Понятие тарифов в гостиничном бизнесе.
2. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.

Тема 12. Виды тарифов в гостиничном бизнесе

Цель: изучить виды тарифов в гостиничном бизнесе

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Базовые тарифы.
2. Рыночные тарифы.

Тема 13. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

Цель: изучить производственно-технологическую деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1) ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Темы для конспектирования:

1. Технологическая последовательность производственного процесса в гостинице.
2. Основные службы гостиничного предприятия.

Тема 14. Формы и стили обслуживания клиентов.

Цель: изучить формы и стили обслуживания клиентов.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Стили обслуживания клиентов в гостиничном предприятии.
2. Профессиональная этика работников гостиничного предприятия.

Тема 15. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Цель: изучить технологию оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
2. Методы контроля качества гостиничных услуг.

Тема 16. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

Цель: изучить жалобы гостей и технологию рационального их урегулирования.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Документация, связанная с жалобами клиентов гостиниц.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

технологии работы с жалобами.

Тема 17. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия

Цель: изучить роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Технология вирусного маркетинга.
2. Технология партизанского маркетинга.

Тема 18. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля

Цель: изучить сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Основные понятия сегментации.
2. Признаки сегментации.

Тема 19. Управление эксплуатацией здания отеля.

Цель: изучить управление эксплуатацией здания отеля.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля.
2. Комплексная система управления процедурами эксплуатации здания отеля.

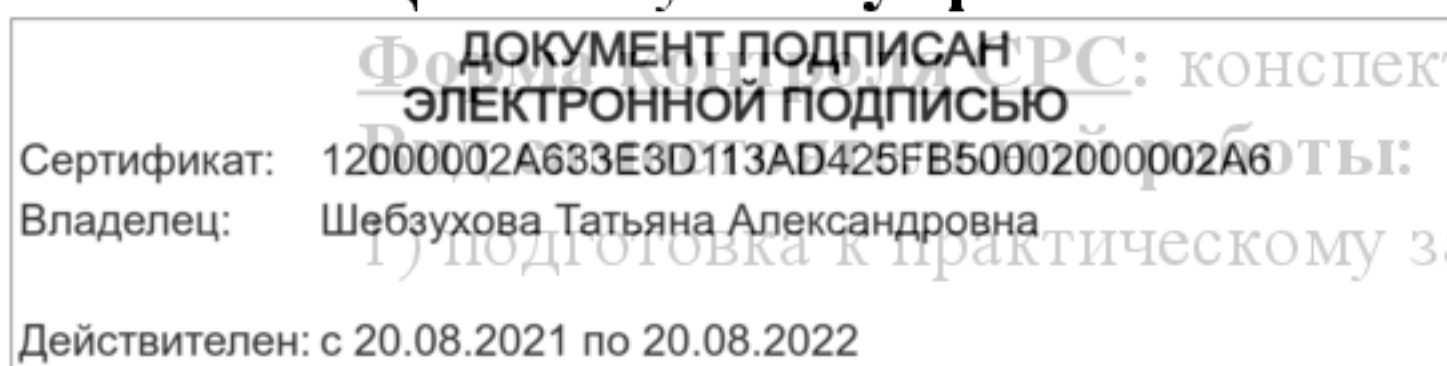
Тема 20. Управление безопасностью отеля.

Цель: изучить управление безопасностью отеля.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;



2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Служба безопасности в гостиничном предприятии.
2. Функции сотрудников службы безопасности.

Тема 21. Менеджмент ресторанов и баров отеля.

Цель: изучить управление ресторанами и барами отеля.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом.
2. Ключевые составляющие ресторанного сервиса.

Тема 22. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.

Цель: изучить управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Ключевые функции службы управления номерным фондом.
2. Процедуры регистрации гостей.

Тема 23. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.

Цель: изучить технологию привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Наиболее эффективные способы привлечения клиентов.
2. Технология привлечения приоритетных клиентов.

Тема 24. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.

Цель: изучить технологию работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Основные и дополнительные услуги.
2. Сопутствующие услуги.

Тема 25. Тренды в гостиничной индустрии.

Цель: изучить тренды в гостиничной индустрии.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Эко-отели.
2. Отели-музеи.

3. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, беседаские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к беседаским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

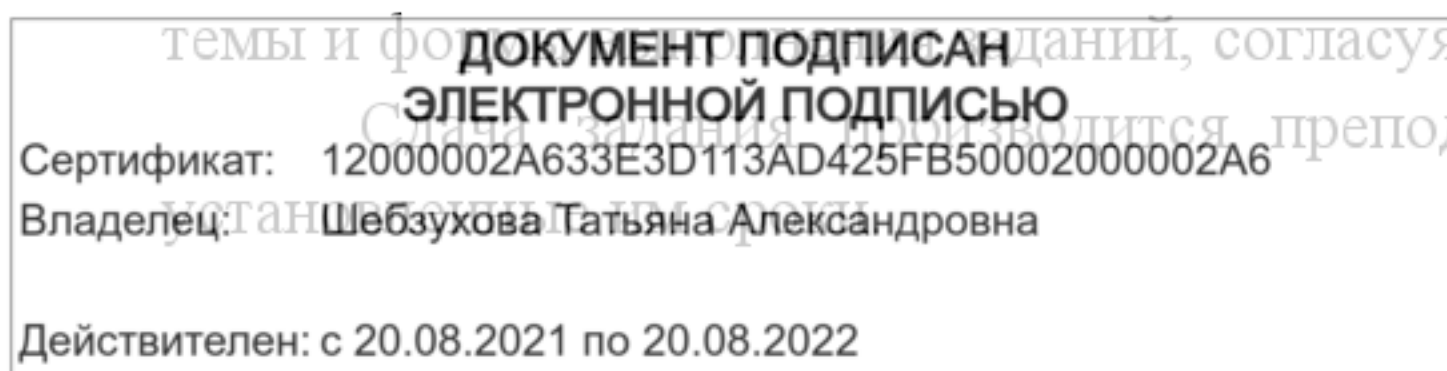
В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы заданий, согласуя их с преподавателем.

Самостоятельная работа студентов осуществляется в виде самостоятельных занятий, в



Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

4. Список рекомендуемой литературы

1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;

3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;

4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;

5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	