

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:22:14

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

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ ЗАНЯТИЙ

Специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация

Специалист по гостеприимству

Пятигорск 2022

Методические указания для самостоятельных занятий по дисциплине ОП 10 «Сервисная деятельность» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело.

Пояснительная записка

Самостоятельная работа студентов — одно из основных средств овладения учебным материалом во время, свободное от аудиторных учебных занятий. Самостоятельная работа студентов включает следующие формы:

- подготовка к семинарским занятиям;
- подготовка к выполнению задач;
- подготовка к экзамену.

Самостоятельная работа осуществляется студентами при подготовке к семинарским занятиям, написании рефератов, оформлении докладов, выполнении контрольной и других форм учебно-исследовательской работы.

Цель самостоятельной работы является закрепление, расширение и углубление приобретенных в процессе аудиторной работы знаний, умений и навыков, а также самостоятельное изучение и усвоение нового материала под руководством преподавателя, но без его непосредственного участия.

Реферативное задание выполняется студентом с целью основательной проработки выбранной проблемы из курса международной экономики. Реферат должен обязательно содержать теоретические основы исследуемой проблемы и включать аналитическую оценку статистического и фактического материала, который ее характеризует.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

уметь:

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;

- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

- 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;

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

- 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;

знать:

- нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения;

- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

- виды отчетной документации;

- правила поведения в конфликтных ситуациях;

- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные

услуги, предоставляемые гостиницей;

- категории гостей и особенности обслуживания;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
- задач, функций и особенности работы службы питания;
- законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания;
- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;
- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
- 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;

- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

- виды отчетности по продажам;

- 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.

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
	6 семестр		
	Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности.		2
	Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы..	Собеседование	2
	Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития.		2
	Тема 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе	Собеседование	2

	осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.		
	Раздел 3. Специфика технологий гостиничной деятельности		2
	Тема 10. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	Собеседование	2
	Итого:		6

Методические рекомендации по проведению собеседования.

Собеседование - наиболее распространенный метод контроля знаний учащихся, вариант текущей проверки, процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных возможностей усвоения учащимися учебного материала.

При подготовке к собеседованию студент должен:

1. Предварительно повторить теоретический материал темы (тем) по которой проводится собеседование.
2. Ознакомиться с заданием, уяснить его фабулу и поставленные вопросы.
3. Продумать логику и последовательность изложения материала. Ответы на поставленные вопросы должны быть аргументированными.

Критерии оценивания собеседования:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если изложение полученных знаний полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые учащимися

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если изложение полученных знаний полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются, отдельные несущественные ошибки, исправляемые учащимися после указания преподавателя на них

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К°, 2018. — 284 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> . — Библиогр.: с. 275-277. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный.
3. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

Дополнительная литература:

1. Синяева, И.М. Маркетинг услуг : учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К°, 2017. — 252 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-02723-9. — Текст : электронный.

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».