

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 21.09.2021 г.

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

Методические указания

по выполнению практических (семинарских) работ по
дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной
деятельности»

для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»,
«Инновационные технологии в гостиничной деятельности»

(для очной формы обучения)

Пятигорск, 2020

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

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. План практических (семинарских) занятий	6
3. Список рекомендуемой литературы.....	8

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» осваивается студентами в течение 81 часов. Часть этого времени (54 часов) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (27 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 сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (после семинарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

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

Ко всем темам семинарских 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 семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Рекомендуется в отдельной тетради вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому 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 Туризма и гостиничного дела.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий основную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- нормативно-правовую документацию в области охраны труда и гражданской обороны.

Формируемые компетенции:

Код		Формулировка:
ОПК-7.	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПК-13.	Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями	ПК-13.1. Соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов ПК-13.2. Обеспечивает качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства ПК-13.3. Обеспечивает эффективное взаимодействие с различными отделами организаций сферы гостеприимства

2. План практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1. Система классификации по типологии гостиничных предприятий

Цель: Ознакомить с системой классификации по типологии гостиничных предприятий

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Коллективные средств размещения.
2. Отель, апарт-отель, мотель.
3. Отель-гарни, отель-пансион.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 2. Структура и уровни гостиничного продукта

Цель: Ознакомить с структурой и уровнями гостиничного продукта

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Структурная классификация
2. Уровневая

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 3. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры отеля

Цель: Изучить формирование характеристик продуктовой номенклатуры отеля

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Продуктовая единица.
2. Ассортиментная группа.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 4. Организация разработки новых гостиничных продуктов

Цель: Изучить организацию разработки новых гостиничных продуктов

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Ключевые технологии.
2. Базовые технологии.
3. Ведущие технологии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 5. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.

Цель: ознакомить с основами и особенностями обслуживания людей с ограниченными возможностями.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
2. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

Методические рекомендации: студент должен ознакомиться с основными особенностями обслуживания людей с ограниченными возможностями. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Основы взаимоотношений потребителя услуг и специалиста.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
2. Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?

Практическое занятие 6. Теория организации обслуживания.

Цель: ознакомить с основами и особенностями организации обслуживания.

Организационная форма занятия: традиционный семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Клиенты и их потребности.
2. Процесс принятия решения потребителем.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об основах и особенностях организации обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
2. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?

Практическое занятие 7. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

Цель: ознакомить с категориями потребителей и особенностями их обслуживания.

Организационная форма занятия: тренинг личностного роста

Вопросы для обсуждения:

1. Значение типологий потребителей услуг.
2. Этапы взаимодействия с потребителем.
3. Социально-культурные характеристики, их влияния на сервисное поведение.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о различных категориях потребителей. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Какова роль специалиста в процессе обслуживания?
2. Охарактеризуйте основные категории потребителей.

Тематика рефератов:

1. Культура - это основная сила, предопределяющая желания и все поведение человека.
2. Профессия менеджера по продажам требует постоянного развития и самосовершенствования навыков.

Практическое занятие 8. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности.

Цель: познакомить с содержанием трудового процесса в гостинице.

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности.
2. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности в гостинице.
3. Технология управления трудовыми процессами в гостиничной деятельности в отеле.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об основах трудового процесса в гостиничном предприятии. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Совершенствование организации трудового процесса.

Задания и вопросы для контроля:

1. Содержание трудового процесса и принципы его организации в отеле.
2. Формы организации трудовых процессов.
3. Проблема текучести кадров в гостинице

Практическое занятие 9. Современные интернет-технологии в индустрии гостеприимства.

Цель: познакомить с интернет-технологиями в гостиничной деятельности.

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Основы создания Web-документов. Виды сайтов.
2. Основы построения сайтов с использованием современных программных средств.
3. Электронная коммерция в Internet.
4. Схемы электронной коммерции: бизнес-бизнес (B2B) и бизнес-потребитель (B2C). Системы электронных платежей.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о интернет-технологиях в гостиничной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: модель данных, Реляционные БД.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Тематический поиск в сети Internet. Маркетинговый потенциал Интернет.

Задания и вопросы для контроля:

1. Графические системы.
2. Подготовка рекламных материалов. WEB-представительства.
3. Разработка WEB-сайта предприятия социально-культурного и гостиничного бизнеса.

Практическое занятие 10. Технология управления безопасностью в гостиничной деятельности

Цель: ознакомить с системой безопасности в гостиничной деятельности.

Организационная форма занятия: семинар-презентация.

Вопросы для обсуждения:

1. Управление безопасностью гостиницы
2. Принципиальные положения обеспечения безопасности отеля.
3. Тактико-организационные меры обеспечения безопасности

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о системе и технологиях безопасности в гостиничном бизнесе. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Что относится к экономической безопасности отеля?
2. Назовите действия дежурного персонала при эвакуации людей.
3. Средства и системы пожаротушения.

Задания и вопросы для контроля:

1. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах
- Основные подсистемы комплекса технических средств безопасности и средства их интеграции в единую систему безопасности предприятия.

1. Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2013.

2. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства, и основные направления реализации

туристского продукта: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

1. 2. Перечень дополнительной литературы:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К', 2009. – 328 с.

2. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» / [Е. Н. Трофимов и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания к практическим занятиям 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. Методические указания по выполнению курсовых работ 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:

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».