

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 16:35:29

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИС И ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(Электронный документ)

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается в 5,6 семестре	

Пятигорск, 2021

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**СЕРВИС И ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(Электронный документ)**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается в 5,6 семестре	

Пятигорск, 2021

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для бакалавров направления 43.03.03 Гостиничное дело.

Цель изучения дисциплины:

Целями освоения дисциплины «Сервис и технологии гостиничной деятельности» являются:

- создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания;
- ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм;
- изучение перспектив развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов системные знания в сфере гостеприимства;
- рассмотреть организационную и производственную структуру гостиницы;
- организацию работы основных, функциональных и вспомогательных служб гостиницы;
- изучение основных понятий сервисной деятельности;
- оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья;
- ознакомление студентов с технологией и особенностями организации гостиничных услуг;
- прогноз развития в сфере сервиса.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Сервис и технологии гостиничной деятельности» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение проходит в 5 и 6 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

«Сервис и технологии гостиничной деятельности» опирается на базовые знания, полученные в курсе бакалавриата: «Организация функционирования гостиничных комплексов», «Оборудование и оснащение в гостиничном хозяйстве», «Анимационная деятельность в гостиничном сервисе», «Организация гостиничной деятельности» сервисная практика.

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Сервис и технологии гостиничной деятельности» закладывает основу знаний, служащих прочной базой для следующих дисциплин: «Ресторанная деятельность в гостиничном бизнесе», «Основы курортологии и SPA», «Технологии продаж гостиничного продукта»

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1. Наименование компетенций

Код	Код
	<i>Общепрофессиональные компетенции</i>
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

<i>Профессиональные компетенции</i>	
ПК-13	Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями.

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; - нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий; - основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; - теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений. 	<p>ОПК-1 Способен применять технологические новации современного программного обеспечения в сферах гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативно-техническую базу для формирования гостиничного продукта; - разрабатывать технологические процедуры обслуживания клиентов; находить эффективные способы профессионального взаимодействия с клиентами групп; - анализировать современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; организовывать функционирование и взаимосвязь служб гостиниц и других средств размещения. 	
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами выявления потребностей клиентов; - приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе гостиничной деятельности; - навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения. 	
<p>Знать:</p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами в соответствии с квалификационными требованиями</p>	<p>ПК-13 Способен профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями</p> <p>ПК-13.1. Соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов</p> <p>ПК-13.2. Обеспечивает</p>
<p>Уметь:</p> <p>Умеет соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон, проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания</p>	

потребителям, партнерам и заинтересованным сторонами в соответствии с квалификационными требованиями	качество обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства
Владеть: Владеет навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон в соответствии с квалификационными требованиями	ПК-13.3. Обеспечивает эффективное взаимодействие различными отделами организаций сфер гостеприимства

6. Объем учебной дисциплины/модуля

Объем занятий:

Итого 162 ч. 6 з.е.

В том числе аудиторных 90 ч.

Из них:

Лекций 39 ч.

Лабораторных работ - ч.

Практических занятий 51 ч.

Самостоятельной работы 45 ч.

Зачет 5 семестр

Экзамен 6 семестр

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий

7.1 Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
5 семестр							
Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности							
1.	Вопросы истории развития сервиса в России.	ОПК-1	1,5	1,5			1,5

2.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	ПК-13	1,5	1,5			1,5
3.	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
4	Виды сервисной деятельности.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
5.	Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
6	Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
7.	Категории потребителей и особенности их обслуживания	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
8.	Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
9.	Технология развития малого гостиничного бизнеса	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
Раздел 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг							
10.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
11.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
12.	Гостиничная деятельность как средство размещения капитала		1,5	1,5			1,5
13.	Организационная структура управления гостиничным предприятием.		ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5		
14.	Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
15.	Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
16.	Квалификационные требования к работникам сферы гостиничного сервиса.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
17.	Формы и стили обслуживания клиентов.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
18	Учет материальных ценностей гостиницы	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
Итого за 5 семестр			27	27			27
Раздел 3. Гостиничное дело как объект управления							

6 семестр							
19.	Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
20.	Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.	ОПК-1 ПК-13		1,5			1,5
21.	Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			
22.	Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.	ОПК-1 ПК-13		1,5			1,5
23.	Технологические элементы в урегулировании жалоб с клиентами.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
24.	Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.	ОПК-1 ПК-13		1,5			
25.	Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
26.	Технология работы отдыха и развлечений, дополнительных и сопутствующих услуг, а также	ОПК-1 ПК-13		1,5			1,5
27.	Управление эксплуатацией здания отеля.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			
28.	Управление безопасностью отеля.	ОПК-1 ПК-13		1,5			1,5
29.	Менеджмент ресторанов и баров отеля.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			
30.	Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.	ОПК-1 ПК-13		1,5			
31.	Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.	ОПК-1 ПК-13	1,5	1,5			1,5
32.	Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.	ОПК-1 ПК-13		1,5			1,5

33.	Виды тарифов в гостиничном бизнесе.	ОПК-1 ПК-13		1,5			
34.	Тренды в гостиничной индустрии.	ОПК-1 ПК-13		1,5			1,5
	Итого за 6 семестр		12	24			18
	Итого		39	51			45

7.2 Наименование, содержание и интерактивные формы проведения лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Форма проведения
5 семестр			
Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности			
1	Тема 1. Вопросы истории развития сервиса в России. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.	1,5	
2	Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Биологические потребности. Иерархия потребностей по А.Маслоу.	1,5	
3	Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации.	1,5	
4	Тема 4. Виды сервисной деятельности. Формы и методы обслуживания потребителей. Интерактивные мультимедийные интернет-услуги. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием. Новейшие разработки в сфере гостиничного бизнеса (интеллектуальные, технические, технологические).	1,5	
5	Тема 5. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития Взаимоотношения отельера и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	1,5	
6	Тема 6. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия. Методы управления конфликтными ситуациями в организации.	1,5	
7	Тема 7. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.	1,5	
8	Тема 8. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Структура и уровни гостиничного продукта. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры.	1,5	

	Технологии создания гостиничного продукта. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Стратегии в индустрии гостеприимства.		
9	Тема 9. Технология развития малого гостиничного бизнеса Предпосылки появления и развития малых гостиниц. Типология и сегментация малых гостиниц на классы. Преимущества и формат малых гостиниц в России. Особенности проектирования и строительства малых гостиниц. Правовые основы создания и работы малой гостиниц. Продвижение, источники и структура спроса на услуги малых гостиниц.	1,5	
Раздел 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг			
10.	Тема 10. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность 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.	1,5	
11.	Тема 11. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Перспективы развития гостиничного бизнеса в современных условиях. Проблемы современного российского гостиничного бизнеса и пути их решения. Современная мировая тенденция в отельном бизнесе. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства.	1,5	
12.	Тема 12. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала Характеристика проблем реализации инвестиционных проектов в России на современном этапе. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе. Этапы реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе.	1,5	
13.	Тема 13. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Виды организационно – управленческих структур. Организационно – управленческая структура современного ТКГ. Построение организационно й структуры гостиницы.	1,5	
14.	Тема 14. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Технология работы и функции персонала. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров. Охрана труда и техника безопасности.	1,5	
15.	Тема 15. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы	1,5	

	и функции персонала оздоровительного центра. Прачечная-химчистка (Laundry and Dry Cleaning Service) отеля.		
16.	Тема 16. Квалификационные требования к работникам сферы гостиничного сервиса. Квалификационные требования к различным группам работников гостиничного предприятия. Требования к стандартам обслуживания.	1,5	
17.	Тема 17. Формы и стили обслуживания клиентов. Стиль обслуживания клиентов в гостиничном предприятии. Профессиональная этика работников гостиничного предприятия. Особенности обслуживания клиентов в гостинице. Стратегия обслуживания клиентов.	1,5	
18	Тема 18. Учет материальных ценностей гостиницы Задача учета и оценки основных средств и материальных ценностей. Документальное оформление материальных ценностей гостиницы. Инвентаризация.	1,5	
	Итого за 5 семестр	27	
Раздел 2. Гостиничное дело как объект управления			
6 семестр			
19.	Тема 19. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия. Технологии партизанского и вирусного маркетинга в гостиничном деле. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания. Разработка программы маркетинга.	1,5	
20.	Тема 20. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля. Дифференцированный и недифференцированный подходы к представлению продукта на рынке. Основные преимущества проведения сегментации рынка гостиничных услуг.		
21	Тема 21. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания. Технология «Анонимная инспекция».	1,5	
22.	Тема 22. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. Проблемы, связанные с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами.		
23.	Тема 23. Технологические элементы в урегулировании жалоб с клиентами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.	1,5	
24.	Тема 24. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Технологическая последовательность производственного процесса в гостинице. Стандарты операционных		

	технологий производственного процесса.		
25.	Тема 25. Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице. Задачи, функции и спектр услуг бизнес-центра. Организация и технологии по проведению конференций, семинаров, выставок, праздничных мероприятий. Требования к помещениям и оборудованию. Технология формирования бизнес-пакетов. Услуги сервис-бюро.	1,5	
26.	Тема 26. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг. Технология отдыха и развлечений в гостиничном комплексе. Организация и технология предоставления дополнительных услуг. Анимационное обслуживание в гостиницах.		
27.	Тема 27. Управление эксплуатацией здания отеля. Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля. Комплексная система управления процедурами эксплуатации здания отеля. Структура комплекса ремонтных работ при управлении эксплуатацией отеля.	1,5	
28.	Тема 28. Управление безопасностью отеля. Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, его персонала и гостей. Контроль доступа и сохранность имущества. Пожарная безопасность отеля.		
29.	Тема 29. Менеджмент ресторанов и баров отеля. Ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом. Ключевые составляющие ресторанного сервиса. Продвижение услуг ресторанов и баров. Алгоритм разработки рецептов приготовления блюд в ресторане.	1,5	
30.	Тема 30. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей. Ключевые функции службы управления номерным фондом. Процедуры регистрации гостей. Последовательность регистрации гостей в отеле. Последовательность смены статуса номера при выписке гостя.		
31.	Тема 31. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии. Наиболее эффективные способы привлечения клиентов. Технология привлечения приоритетных клиентов. Формирования политики развития клиентской базы.	1,5	
32.	Тема 32. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия. Понятие тарифов в гостиничном бизнесе. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе. Процесс формирования цен на услуги отеля. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен.		
33.	Тема 33. Виды тарифов в гостиничном бизнесе Видов тарифов в гостиничном бизнесе. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.		

34.	Тема 34. Тренды в гостиничной индустрии. Экосистемы. Оценка номера в виртуальной реальности. Использование номеров как кабинетов для работы.		
	Итого за 6 семестр	12	
	Итого	39	

7.3 Наименование и формы проведения лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4 Наименование практических занятий

7.4 Наименование практических занятий

№ темы дисциплины	Наименование тем практических занятий	Объем часов	Интерактивная форма проведения
5 семестр			
Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности			
1	Практическое занятие № 1. Вопросы истории развития сервиса в России.	1,5	
2	Практическое занятие № 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	1,5	
3	Практическое занятие № 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	1,5	
4	Практическое занятие № 4. Виды сервисной деятельности.	1,5	
5	Практическое занятие № 5. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития	1,5	
6	Практическое занятие № 6. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.	1,5	
7	Практическое занятие № 7. Категории потребителей и особенности их обслуживания		
8	Практическое занятие № 8. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.		
9	Практическое занятие № 9. Технология развития малого гостиничного бизнеса		
Раздел 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг			
10	Практическое занятие № 10. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	1,5	
11	Практическое занятие № 11. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	1,5	
12	Практическое занятие № 12. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала	1,5	
13	Практическое занятие № 13. Организационная структура управления гостиничным предприятием.	1,5	
14	Практическое занятие № 14. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы.	1,5	

15	Практическое занятие № 15. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.		
16	Практическое занятие № 16. Квалификационные требования к работникам сферы гостиничного сервиса.		
17	Практическое занятие № 17. Формы и стили обслуживания клиентов.		
18	Практическое занятие № 18. Учет материальных ценностей гостиницы		
	Итого за 5 семестр	27	
6 семестр			
Раздел 3. Гостиничное дело как объект управления			
19	Практическое занятие № 21. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.	1,5	
20	Практическое занятие № 20. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.	1,5	
21	Практическое занятие № 21. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.	1,5	
22	Практическое занятие № 22. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.	1,5	
23	Практическое занятие № 23. Технологические элементы в урегулировании жалоб с клиентами.	1,5	
24	Практическое занятие № 24. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.	1,5	
25	Практическое занятие № 25. Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро.	1,5	
26	Практическое занятие № 26. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.	1,5	
27	Практическое занятие № 27. Управление эксплуатацией здания отеля.	1,5	
28	Практическое занятие № 28. Управление безопасностью отеля.	1,5	
29	Практическое занятие № 29. Менеджмент ресторанов и баров отеля.	1,5	
30	Практическое занятие № 30. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.	1,5	
31	Практическое занятие № 31. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.	1,5	
32	Практическое занятие № 32. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.	1,5	
33	Практическое занятие № 33. Виды тарифов в	1,5	

	гостиничном бизнесе.		
34	Практическое занятие № 34. Тренды в гостиничной индустрии.	1,5	
Итого за 6 семестр		24	
Итого		51	

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр						
ОПК-1 ПК-13	Самостоятельное изучение литературы	Конспект материалов	Собеседование	12,15	1,35	13,5
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-8	Конспект материалов	Собеседование	12,15	1,35	13,5
	Итого 5 семестр			24,3	2,7	27
	6 семестр					
	Подготовка сообщения к практическим занятиям (круглому столу) № 19,21,22,25,26,27,28, 32	Сообщение	Доклад	16,2	1,8	18
Итого за 6 семестр				16,2	1,8	18
Итого				40,5	4,5	45

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства

ОПК-1 ПК-13	№1-34	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
ОПК-1 ПК-13	№ 19,21,22,25,26,27,28, 32	Доклад	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола
ОПК-1 ПК-13	1-34	Собеседование	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания					
Базовый	Знания Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций деятельности организации.	Знает слабо Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций деятельности организации.	Знает частично - Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций деятельности организации.	Знает хорошо - Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций деятельности организации.	
	Умения - Определять необходимые технологические новации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями в сфере гостеприимства и общественного питания	Умеет слабо - Определять необходимые технологические новации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями в сфере гостеприимства и общественного питания	В целом умеет - Определять необходимые технологические новации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями в сфере гостеприимства и общественного питания	Умеет самостоятельно Определять необходимые технологические новации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями в сфере гостеприимства и общественного питания	
	Навыки владеть методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в гостеприимства и	Владеть слабо Методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в гостеприимства и	Владеть частично - Методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в гостеприимства и	Владеть хорошо - Методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в гостеприимства	

	сфере гостеприимства и общественного питания	общественного питания	общественного питания	и общественного питания	
Повышенный	Знания Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций деятельности организации, Порядок осуществления поиска и внедрения технологий и программных продуктов с целью внедрения в деятельность организации.				Знать Отлично технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций деятельности организации, Порядок осуществления поиска и внедрения технологий и программных продуктов с целью внедрения в деятельность организации.
	Умения - Определять необходимые технологические инновации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями в сфере гостеприимства и общественного питания, Проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями деятельности организации.				Уметь отлично Определять необходимые технологические инновации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями и в сфере гостеприимства и общественного питания, Проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями деятельности организации
	Навыки владеть основными приемами и методами				Владеть отлично основными приемами и методами

	туристского проектирования; -навыками организации деятельности по разработке и применению инновационных технологий в туризме, Методами поиска и оценки технологий и программных продуктов с целью внедрения в деятельность организации.				туристского проектирования; -навыками организации деятельности по разработке и применению инновационных технологий в туризме, Методами поиска и оценки технологий и программных продуктов с целью внедрения в деятельность организации.
--	--	--	--	--	--

ПК-13. Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями

Базовый	Знания Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями	Знает слабо - Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями	Знает частично Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями	Знает хорошо Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями	
	Умения - Умеет Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон	Умеет слабо - Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон	В целом умеет Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон	Умеет самостоятельно - Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон	

	Навыки Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами	Владеть слабо Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами	Владеть частично Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами	Владеть хорошо Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами	
	Знания Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами в соответствии с квалификационными требованиями				- Знает структуру - Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами в соответствии с квалификационными требованиями
Повышенны й	Умения - Умеет Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон. Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонами в соответствии с квалификационными требованиями				- Умеет - Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон. Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и

				заинтересованным сторонам в соответствии с квалификационными требованиями
	<p>Навыки навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон в соответствии с квалификационными требованиями</p>			<p>-Владеет навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон в соответствии с квалификационными требованиями</p>

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
5 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-8	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 9-13	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 14-18	16 неделя	20
Итого за 5 семестр			55
6 семестр			
4.	Собеседование по темам 19-23	4 неделя	15
5.	Собеседование по темам 24-28	8 неделя	20
6.	Собеседование по темам 29-34	16 неделя	20
Итого за 6 семестр			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100

Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация в форме **курсовой работы (проекта)**

Максимальная сумма баллов по **курсовой работе (проекту)** устанавливается в **100** баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

Рейтинговый балл	Оценка по 5-балльной системе
88-100	Отлично
72-87	Хорошо
53-71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы к экзамену (6 семестр)

Вопросы к экзамену (6 семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Жизненный цикл услуг.
3. Классификация потребностей.
4. Культура сервиса и ее составляющие

5. Характеристика и классификация видов услуг.
6. Виды конфликтов в сфере сервиса.
7. Основные правила обслуживания потребителей.
8. Виды сервисной деятельности.
9. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.
10. Новые технологии в сфере услуг.
11. Инновационные формы обслуживания.
12. Интернет-услуги как инновационная форма сервиса.
13. Организация ресторанного сервиса.
14. Организация гостиничного сервиса.
15. Характеристика досуговых услуг.
16. Обеспечение качества сервисной услуги.
17. Стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
18. Тактика стрессоустойчивого поведения специалиста сферы сервиса.
19. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
20. Типы бронирования Подтверждение бронирования.
21. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
22. Организационно-управленческая структура гостиницы
23. Основные направления деятельности сферы предоставления услуг.
24. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
25. Этапы становления и развития средств размещения.
26. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
27. Характеристика материально-технической базы гостиниц.
28. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
29. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц

Уметь, Владеть

1. Технология работы бюро обслуживания (сервис-бюро)
2. Технология работы бизнес-центров и конференц-залов гостиницы.
3. Выезд гостя. Порядок выписки гостя.
4. Технология хранения ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
5. Технология предоставления экскурсионных и анимационных услуг в гостинице.
6. Технология обслуживания VIP гостей.
7. Технология оформления проживания иностранных граждан.
8. Технология оформления проживания российских граждан.
9. Источники и технология каналов бронирования мест и номеров в гостинице.
10. Технология контроля качества уборки и содержания номеров.
11. Технология обслуживания в залах ресторанов и номерах.
12. Технология обслуживания приемов и банкетов.
13. Технология обслуживания туристских групп на предприятиях питания гостиниц.
14. Технология предоставления оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
15. Технология оказания медицинской помощи.
16. Технология оказания торговых и других услуг.
17. Технология организации отдыха, развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице.
18. Организация обслуживания VIP-гостей в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями
19. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Техника безопасности при выполнении уборочных работ
20. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
21. PR-деятельность в гостиничном бизнесе

22. Особенности проектирования внутреннего пространства жилого номера.
23. Управление инвестиционными проектами в гостиничном бизнесе.
24. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
25. Анимационная деятельность гостиницы
26. Трудовые процессы в гостиничной деятельности.
27. Совершенствование качества предоставляемых услуг
28. Технология проведения ежедневной текущей уборки в номере гостиницы
29. Разработка концепции формирования пакета гостиничных услуг.
30. Управление качеством услуг в гостиничном предприятии
31. Оценка качества гостиничного обслуживания

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются: 3 вопроса.

Для подготовки по билету отводится: 30 минут.

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

Допуск к **практическим занятиям** происходит при наличии конспекта соответствующей лекции и конспекта самостоятельно изученной литературы по теме. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия.

Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижением оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы	1	1-2	1-2	1-4

2.	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-18	1	1-2	1-2	1-4
3.	Подготовка сообщения к круглому столу по темам № 19,21,22,25,26,27,28, 32	1	1-2	1-2	1-4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. 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.

10.1. 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>

10. 2. 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.

10.3. 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».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Информационные справочные системы: не предусмотрено.

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows Professional Russian, Microsoft Office Russian License.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, проектор, магнитно-маркерная доска, флипчарт. Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций.