

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 22.05.2024 10:52:20

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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

Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине

«Основы приема и обслуживания клиентов»

для направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом**

Пятигорск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи освоения дисциплины	3
2. Наименование практических занятий	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	7
Практическое занятие 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	7
Практическое занятие 2. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования	8
Практическое занятие 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов	10
Практическое занятие 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	11
Практическое занятие 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения	13
Практическое занятие 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей	11
Практическое занятие 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах	13
Практическое занятие 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия	14
Практическое занятие 9. Стандарты качества обслуживания гостей	15
Практическое занятие 10. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	19
Практическое занятие 11. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах)	21
Практическое занятие 12. Системы автоматизации и управления: подходы к выбору систем	22
Практическое занятие 13. Облачные системы автоматизации гостиничного предприятия, существующие на рынке программных средств	23
Практическое занятие 14. Анализ облачных систем управления гостиницей	
Ошибка! Закладка не определена.	
Практическое занятие 15. Современный гостиничный и ресторанный бизнес в мире: тенденции развития индустрии гостеприимства, проблемы гостиничного хозяйства и пути их решения	Ошибка! Закладка не определена.
Практическое занятие 16. Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанного бизнеса в мире	Ошибка! Закладка не определена.

ВВЕДЕНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины (модуля) «Основы приема и обслуживания клиентов» является формирование теоретических представлений и практических навыков проектирование управленческих решений на основе представления о гостиничном предприятии как целостной системе, обладающей динамичной внутренней средой и развивающейся в нестабильной внешней среде.

Задачами освоения дисциплины «Основы приема и обслуживания клиентов» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;
- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг;
- формирование у студентов четкого представления о возможностях использования автоматизированных систем обработки информации и управления при автоматизации и оптимизации деятельности гостиничного предприятия.

2. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание
	4 семестр
1.	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг. Особенности сферы услуг. Разнообразие гостиничных предприятий. Виды гостиничных услуг: основные, дополнительные и сопутствующие. Основные элементы гостиничного продукта. Факторы спроса на гостиничное размещение. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
2.	Тема 2. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Современные системы онлайн-бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства. Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице. Технология работы с заявками, оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками. Формы, бланки заявок на бронирование.
3.	Тема 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов. Операционный процесс обслуживания. Порядок регистрации и размещения гостя. Встреча и приветствие гостя. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Регистрация и особенности обслуживания VIP-гостей. Назначение номера. Вселение в номер.
4.	Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей. Психологические основы делового общения. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
5.	Тема 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. Законодательство, регулирующее договорные отношения Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли – продажи. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапе: подготовительном. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: въезд, пребывание, выезд.
6.	Тема 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира

	службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.
7.	Тема 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платежными документами. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
8.	Тема 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия. Организационная структура гостиничного предприятия. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги. Проектирование организационной структуры. Цели, задачи, функции и функциональные взаимосвязи служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги. Разработка положения об отделах, должностных инструкций и личностных спецификаций.
9.	Тема 9. Стандарты качества обслуживания гостей. Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения. Основы взаимоотношений между персоналом и гостями. Правила поведения персонала гостиниц. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Аудит качества обслуживания.
10.	Тема 10. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Основания для предоставления компенсации за доставленные неудобства во время проживания в гостинице. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации.
11.	Тема 11. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах). Организационная структура службы. Должностные обязанности персонала службы. Основные требования к персоналу службы. Режим работы службы. Организация предоставления услуг. Комплектация мини-баров в номерах. Автоматизация работы мини-баров.
12.	Тема 12. Системы автоматизации и управления: подходы к выбору систем. Гостиничное предприятие в системе информационных технологий. Автоматизированная информационная система для гостиниц «ОТЕЛЬ-Симпл»; 1С:ОТЕЛЬ; 1С:Парус; АСУ «Эдельвейс»; СПК «Здравница».
13.	Тема 13. Облачные системы автоматизации гостиничного предприятия, существующие на рынке программных средств: Bnovo; BookingLite; Clock PMS; CLOFFHotel; HotelCloud; Lite PMS; Maxibooking; Newhotel Cloud PMS; Oracle Hospitality OPERA Cloud; Контур.ОТЕЛЬ).
14.	Тема 14. Анализ облачных систем управления гостиницей. Серверные (десктопные) PMS; облачные PMS; решения для апарт-отелей: Eсvi Apart; TravelLine
15.	Тема 15. Современный гостиничный и ресторанный бизнес в мире: тенденции развития индустрии гостеприимства, проблемы

	гостиничного хозяйства и пути их решения. Современные информационные тренды развития индустрии гостеприимства. Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Азии. Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Америки.
16.	Тема 16. Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанного бизнеса в мире. Характеристика мирового рынка информационных технологий. Технологии мультимедиа в гостиничном и ресторанном бизнесе. Становление современной системы электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Цель работы: рассмотреть гостиничные предприятия как важную составляющую сферы услуг.

Рассматриваемые вопросы

1. Особенности сферы услуг.
2. Разнообразие гостиничных предприятий.
3. Виды гостиничных услуг: основные, дополнительные и сопутствующие.
4. Основные элементы гостиничного продукта.
5. Факторы спроса на гостиничное размещение.

Технология работы

1. Студент должен иметь представление о типах гостиничных предприятий, различных видах гостиничных услуг и основных элементах гостиничного продукта.
2. Должен знать правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Перечень основной литературы

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

**Практическое занятие 2. Технология работы службы приема и размещения.
Процедура бронирования**

Цель работы: изучить технологии работы службы приема и размещения, формы и виды бронирования гостиничных услуг, формы и бланки технологических документов службы бронирования.

Рассматриваемые вопросы

1. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.
2. Современные системы онлайн-бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства.
3. Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице.
4. Технология работы с заявками, оформление заказов на бронирование номеров.

Технология работы

Задание 1. Вопросы для обсуждения:

- алгоритм рассмотрения заявок;
- этапы работы с заявками;
- формы, бланки заявок на бронирование.

Задание 2. Решите кейс-задачу: гостеприимный подход в разрешении конфликтных ситуаций.

Ситуация: недовольные гости (клиенты гостиниц) обращаются к генеральному директору сети отелей с жалобой на действия сотрудников.

Задание: примите решение, как если бы вы были генеральным директором этой сети.

Ситуация: Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «пять звезд». При размещении сотрудник службы приёма отеля сказал туристам, что их придётся разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьёй. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо

номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Перечень основной литературы

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов.

Цель работы: изучить технологии работы сотрудников службы приема и размещения с гостями, а также формальности, связанные с приемом, регистрацией и поселением гостей.

Рассматриваемые вопросы

1. Операционный процесс обслуживания.
2. Порядок регистрации и размещения гостя.

3. Встреча и приветствие гостя.
4. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.
5. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
6. Регистрация и особенности обслуживания VIP-гостей.
7. Назначение номера. Вселение в номер.

Технология работы

Задание 1. Выполнить упражнение «Выявление потребностей, выслушивание клиента».

Гостиница: Вам необходимо забронировать номер в гостинице для ваших друзей из Екатеринбурга. Это семья: муж, жена и двое детей (мальчики 3 и 11 лет). Приезжают на следующей неделе и будут проживать 3 дня.

Задание 2. Ролевая игра по разделу: «Разрешение проблем гостя». Разыграть ситуации и найти оптимальный выход решения проблем гостя.

Вы – администратор гостиницы 4*. В гостинице очень высокая загрузка в связи с массовыми мероприятиями, проходящими в городе. Горничные не успевают убирать номера.

Сейчас 11:45, вы за стойкой администратора и к вам подходит гость с подтверждением о бронировании номера в гостинице. Сегодня в 11:30 выехали 60 человек. Номера еще не убраны, а все остальные заняты.

Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.

Перечень основной литературы

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

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».

Практическое занятие 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.

Цель работы: изучить технологии взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями

Рассматриваемые вопросы

1. Функции портье, кассира и консьержа.
2. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
4. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров
5. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей.
6. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
7. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации.
8. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.

Технология работы

Задание 1. Ролевая игра по разделу: «Разрешение проблем гостя». Разыграть ситуации и найти оптимальный выход решения проблем гостя.

Ситуация 1.

Сотрудник: Вы работаете администратором в гостинице 4*. Гость, который живёт в вашей гостинице, пытается провести своего друга к себе в номер с ночёвкой. Правилами гостиницы это не запрещено, однако у друга нет паспорта при себе (другого удостоверения личности тоже нет), и вы не имеете права пропустить его.

Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.

Гость: Вы – постоянный клиент гостиницы 4* и в очередной раз остановились в ней. Сегодня днём вы встретили своего старого приятеля на конференции, которая проходила в помещении Пермской ярмарки. Вы с приятелем давно не виделись и решили пригласить его к себе в номер гостиницы, чтобы по-больше пообщаться (возможно, и с ночёвкой). Однако возле стойки администратора выяснилось, что у приятеля нет при себе документа, удостоверяющего его личность, а без этого администратор не имеет права пропустить вашего гостя. Ваша задача – уговорить.

Ситуация 2.

Сотрудник: Вы работаете администратором в гостинице. На текущий момент в гостинице нет ни одного свободного номера. Сейчас ваша смена и вы на рабочем месте за стойкой администратора. К вам подходит гость и предъявляет письмо с подтверждением о бронировании. Оказывается, он забронировал номер в гостинице еще месяц назад. Он

требует заселить его. Это недоразумение произошло по вине одного из сотрудников гостиницы. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация гостиницы.

Гость: Вы забронировали в гостинице номер месяц назад. Гостиница отправила вам подтверждение о том, что номер забронирован. Однако у стойки выясняется, что по каким-то причинам свободных номеров в гостинице нет. Вы возмущены, и настаиваете на разрешении проблемы.

Перечень основной литературы

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.

Цель работы: сформировать представление о документационном и правовом обеспечении деятельности службы приема и размещения, научиться применять

основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности.

Рассматриваемые вопросы

1. Законодательство, регулирующее договорные отношения Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли – продажи.
2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапе: подготовительном.
4. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: въезд, пребывание, выезд.

Технология работы

Порядок выполнения работы:

а) внимательно прочитать Правила предоставления гостиничных услуг РФ.

б) ответить на следующие вопросы:

1. Какие разделы включают Правила предоставления гостиничных услуг в РФ?
2. Взимается ли плата за номер, если гость приехал позже даты, указанной в бронировании? Поясните ответ.
3. На основании каких документов может заключаться договор на оказание услуг?
4. Какая информация должна быть отражена в квитанции (талоне), подтверждающей заключение договора на оказание услуг?
5. Может ли исполнитель устанавливать предельный срок проживания в гостинице?
6. Может ли исполнитель оказывать услуги за дополнительную плату без согласия гостя?
7. В соответствии с чем взимается плата за проживание в гостинице?
8. Может ли исполнитель изменить расчетный час?
9. Какие услуги должны быть оказаны гостю без дополнительной платы?
10. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей гостя?

Перечень основной литературы

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.:

Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.

Цель работы: изучить технологию и методы работы специалистов службы приема и размещения в гостинице с целью повышения степени удовлетворенности клиентов.

Рассматриваемые вопросы

1. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей.
2. Функции кассира службы приема и размещения.
3. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
4. Оборудование кассового отделения гостиницы.

Технология работы

Разберите ситуацию: Гость, вернувшись с конференции, для участия в которой он поселился в отеле по брони, обнаружил пропажу личных вещей и денег из сейфа. Гость немедленно заявляет администратору о пропаже ноутбука и 1000 евро из сейфа своего номера. Какие действия нужно произвести администратору? При каких условиях и в каком объеме гостиница (лицо, предоставляющее гостиничные услуги) несет ответственность за сохранность вещей клиентов?

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]:. Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]:. Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. — 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах.

Цель работы: изучить порядок окончательного расчета гостя за проживание и дополнительные услуги.

Рассматриваемые вопросы

1. Подготовка и проведение операций расчета.
2. Правила оформления счетов.
3. Способы оплаты в гостиницах.
4. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов.
5. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
6. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств.
7. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

Технология работы

1. Решите ситуационные задачи: произведение расчетов с гостями в ходе выполнения практических ситуаций.

Задание 1. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 25.03.14 в 18.00, дата выезда - 28.03.14 в 17.00.

Задание 2. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 5000 руб. Дата заезда - 25.03.14 в 05.00, дата выезда - 26.03.14 в 21.00.

Задание 3. В процессе выселения гость забыл забронировать номер к своему следующему приезду. Через пару недель он приехал, но свободных номеров не оказалось.

Гость обвиняет во всем сотрудника, который не предложил забронировать ему номер при выезде. Прокомментируйте ситуацию, Ваши действия.

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.
3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Цель работы: получить представление об организационных условиях предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Рассматриваемые вопросы

1. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги.
2. Цели, задачи, функции и функциональные взаимосвязи служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги.

3. Разработка положения об отделах, должностных инструкций и личностных спецификаций.

Технология работы

Задание 1. Ролевая игра по разделу: «Разрешение проблем гостя». Разыграть ситуации и найти оптимальный выход решения проблем гостя.

Сотрудник: Вы работаете в ресторане 5* официантом. Гостю не понравилось блюдо, он зовёт вас и начинает высказывать своё недовольство громко на весь зал. Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация ресторана.

Гость: Вы пришли в ресторан 5* со своей подругой и заказали самые дорогие блюда из меню. Когда вам принесли запечённое мясо, то вы не смогли разрезать его ножом. Вы возмущены такой наглостью и зовёте официанта.

Задание 2. Оформите необходимую документацию на хранение личных вещей клиента в депозитной ячейке.

Задание 3. Составьте таблицу перечня оборудования для хранения ценных вещей клиентов.

№ п/п	Оборудование для хранения вещей	Назначение	Где устанавливается

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 9. Стандарты качества обслуживания гостей.

Цель работы: приобрести навыки эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.

Рассматриваемые вопросы

1. Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения.
2. Основы взаимоотношений между персоналом и гостями.
3. Правила поведения персонала гостиниц.
4. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
5. Аудит качества обслуживания.

Технология работы

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. Какие социальные потребности у человека вы можете назвать?
2. Перечислите наиболее важные правила общения персонала с клиентами.
3. Каким стандартам гостеприимства должны следовать все работники гостиницы?
4. Что относят к навыкам профессионального общения?
5. В чём, по вашему мнению, состоят психологические проблемы персонала?
6. Назовите известные вам способы привлечения новых клиентов.
7. Опишите систему оценки удовлетворённости клиента.
8. Какую роль играет аудит качества обслуживания?
9. Какое значение имеет анализ качества обслуживания?

Задание 2. Ролевая игра по разделу: «Разрешение проблем гостя». Разыграть ситуации и найти оптимальный выход решения проблем гостя.

Сотрудник: Вы – новый сотрудник ресторана 5*. Вы работаете в должности официанта всего лишь неделю. К вам приходит постоянный клиент, но вы его ещё никогда не видели. Он вам говорит: «Всё как обычно».

Ваша задача: разрешить ситуацию таким образом, чтобы гость остался доволен, и не пострадала репутация ресторана.

Гость: Вы – постоянный клиент ресторана 5*. Вы приходите в ресторан после неудачной деловой встречи. Вас всё раздражает, вы не хотите общаться и пришли в этот ресторан пообедать только потому, что здесь уже знают все ваши привычки, и ни-кому ничего объяснять не нужно. Поэтому, когда официант подошел к вам с меню, то вы сказали ему: «Мне всё как обычно».

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A->

A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 10. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.

Цель работы: изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.

Рассматриваемые вопросы

1. Основания для предоставления компенсации за доставленные неудобства во время проживания в гостинице.
2. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации.

Технология работы

Задание 1. Ролевая игра по разделу: «Разрешение проблем гостя». Разыграть ситуации и найти оптимальный выход решения проблем гостя.

Ситуация 1. Внимательно прочитайте ситуацию:

Номер, в котором жила семья на первом этаже гостиницы затопило, какие меры нужно принять для мирного урегулирования вопроса?

Предложите решение проблемы, рассмотрев ситуацию с разных сторон. Дайте полный развернутый ответ.

Ситуация 2. Внимательно прочитайте ситуацию:

В одном из номеров отеля повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой

техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Стоимость аппарата составляет 12000 руб. Турист отказывается возмещать ущерб, причиненный гостинице, и пишет жалобу на имя руководства отеля с просьбой разобраться в случившемся.

Представьте, что эта ситуация произошла в вашем отеле. Как бы вы разрешили эту ситуацию?

Задание 2. Ответить на вопросы.

1. Почему в сервисных процессах могут возникать недостатки, приводящие к недовольствам гостей?

2. Какие действия может предпринять неудовлетворённый гость?

3. Какие факторы влияют на нежелание гостей подавать жалобу?

4. Какова последовательность действий сотрудников при разрешении проблемы гостя?

5. Объясните, почему так важно работать с жалобами клиентов?

6. Дайте определение эмпатического (активного) слушания.

7. Перечислите приёмы и этапы эмпатического слушания.

8. В чём заключается суть проактивного поведения?

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 11. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах).

Цель работы: закрепить навыки эффективного взаимодействия с клиентами и правильный алгоритм работы на основных этапах обслуживания клиентов отеля.

Рассматриваемые вопросы

1. Организационная структура службы.
2. Должностные обязанности персонала службы.
3. Основные требования к персоналу службы. Режим работы службы. Организация предоставления услуг.
4. Комплектация мини-баров в номерах.
5. Автоматизация работы мини-баров.

Технология работы

Задание 1. Гостеприимный подход в разрешении конфликтных ситуаций.

Ситуация: недовольные гости (клиенты гостиниц) обращаются к генеральному директору сети отелей с жалобой на действия сотрудников.

Задание: примите решение, как если бы вы были генеральным директором этой сети.

Ситуация: Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принёс в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостьи оплаты завтрака наличными. У гостьи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.
3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для

нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 12. Системы автоматизации и управления: подходы к выбору систем.

Цель работы: изучить системы автоматизации и управления гостиничным предприятием.

Рассматриваемые вопросы

1. Гостиничное предприятие в системе информационных технологий.
2. Автоматизированная информационная система для гостиниц:
 - «Отель-Симпл»;
 - 1С:Отель;
 - 1С:Парус;
 - АСУ «Эдельвейс»;
 - Shelter PMS;
 - СПК «Здравница».

Технология работы

1. Обсуждение на семинарском занятии следующих вопросов:
Какова роль системы автоматизации и управления в гостиничном бизнесе?
По каким основаниям классифицируются системы автоматизации и управления?

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.
3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. — 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 13. Облачные системы автоматизации гостиничного предприятия, существующие на рынке программных средств.

Цель работы: изучить облачные системы автоматизации гостиничного предприятия, существующие на рынке программных средств.

Рассматриваемые вопросы

Понятие, виды и особенности выбора облачных систем управления отелем:

- Bnovo;
- BookingLite;
- Clock PMS;
- CLOFFHotel ;
- HotelCloud;
- Lite PMS;
- Maxibooking;
- Newhotel Cloud PMS;
- Oracle Hospitality OPERA Cloud;
- Контур.ОТЕЛЬ.

Технология работы

1. Провести сравнительный анализ и в табличной форме зафиксировать следующую информацию:

Компания	Стоимость за номер (рубли)/Количество пользователей/предлагаемые тарифы	Интеграция с сервисами

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 14. Анализ облачных систем управления гостиницей.

Цель работы: провести сравнительный анализ облачных систем автоматизации гостиничного предприятия, научиться работать с ними в формате демо-версий.

Рассматриваемые вопросы

1. Анализ облачных систем управления отелем:
 - серверные (desktopные) PMS;
 - облачные PMS;
 - решения для апарт-отелей: Ecv Apart; TravelLine

Технология работы

1. Скачать демо-версию любого программного продукта, изучить функционал и научиться пользоваться основными модулями АСУ.
2. Анализ облачных систем управления отелем: серверные (desktopные) PMS;

Компания	Стоимость лицензии (рубли)	Интеграция с другими системами

3. Анализ облачных систем управления апарта-отелем: Esvi Apart; TravelLine

Компания	Стоимость лицензии (рубли)	Интеграция с другими системами

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.
3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 15. Современный гостиничный и ресторанный бизнес в мире: тенденции развития индустрии гостеприимства, проблемы гостиничного хозяйства и пути их решения.

Цель работы: изучить тенденции развития индустрии гостеприимства, проблемы гостиничного хозяйства и пути их решения.

Рассматриваемые вопросы

1. Современные информационные тренды развития индустрии гостеприимства.
2. Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Азии.
3. Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Америки.

Технология работы

Задание 1. Подготовить видеопрезентации по темам:

- 1) Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Европы.
- 2) Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Азии.
- 3) Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Америки.
- 4) Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса России.

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.
3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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».

Практическое занятие 16. Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанного бизнеса в мире.

Цель работы: сформировать представление о глобальной цифровизации и автоматизации сферы гостиничного бизнеса.

Рассматриваемые вопросы

1. Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанного бизнеса в мире.
2. Характеристика мирового рынка информационных технологий.

Технология работы

1. Обсуждение на семинарском занятии следующих вопросов:
 - 1) Дайте сравнительную характеристику цифровизации и автоматизации гостиничного и ресторанного бизнеса Европы и Азии.
 - 2) Дайте сравнительную характеристику цифровизации и автоматизации гостиничного и ресторанного бизнеса Америки и России.

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.
3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

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

Методические указания

для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «ОСНОВЫ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ»
для студентов направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-
курортным бизнесом**

Пятигорск, 2024

1. Общие положения

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов (СРС) в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К основным видам самостоятельной работы студентов относятся:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание докладов;
- подготовка к семинарам, практическим и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- выполнение учебно-исследовательских работ, проектная деятельность;
- подготовка практических разработок и рекомендаций по решению проблемной ситуации;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов;
- выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин;
- выполнение выпускной квалификационной работы и др.

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

2.Цель и задачи самостоятельной работы

Ведущая цель организации и осуществления СРС совпадает с целью обучения студента – формирование универсальных компетенций.

При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной работы и лабораторных занятий.

Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

Методические рекомендации по работе с учебной литературой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста:**

информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)

усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)

аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)

творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

Аннотирование – предельно краткое связанное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.

2. Выделите главное, составьте план.

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и

выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на лабораторных занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические рекомендации по самопроверке знаний

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется провести самопроверку усвоенных знаний, ответив на контрольные вопросы по изученной теме.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение отвечать на вопросы для собеседования.

Вопросы для собеседования

Базовый уровень

1. Понятие об автоматизации бизнеса и автоматизированных системах
2. Автоматизация бизнеса с помощью информационных технологий
3. Характеристика гостинично-ресторанного бизнеса как отрасли деятельности

4. Современный гостиничный и ресторанный бизнес в России и в мире: тенденции развития индустрии гостеприимства
5. Нормативы, стандарты и требования организации делопроизводства.
6. История развития информационных технологий.
7. Сущность информационных технологий.
8. Содержание современных ИТ.
9. Классификация информационных технологий.
10. Влияние ИТ на развитие гостиничного бизнеса.
11. Этапы автоматизации гостиничного сервиса.
12. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля.
13. Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования.

Повышенный уровень

1. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования.
2. Глобальные системы бронирования и резервирования.
3. Программные средства автоматизированного рабочего места
4. Облачные системы автоматизации гостиничного предприятия.
5. Российские IT-решения в гостиничном бизнесе («Отель-Симпл»; 1С:Отель; 1С:Рарус; АСУ «Эдельвейс»; СПК «Здравница»).
6. Характеристика туристских агрегаторов.
7. Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанного бизнеса в мире.
8. Система электронного документооборота на предприятиях гостинично-ресторанной сферы.

Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)

Перед тем, как приступить к написанию научного текста, важно разобраться, какова истинная цель вашего научного текста - это поможет вам разумно распределить свои силы и время.

Во-первых, сначала нужно определиться с идеей научного текста, а для этого необходимо научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного). Во-вторых, научиться организовывать свое время.

Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно (чтобы и самому понятно было), а также стремясь структурировать свой текст.

Систематизация и анализ изученной литературы по проблеме исследования позволяют студенту написать работу.

Рабочий вариант текста доклада предоставляется руководителю на проверку. На основе рабочего варианта текста руководитель вместе со студентом обсуждает возможности доработки текста, его оформление.

Структура доклада:

– Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.

– Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее

решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.

- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса
- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.
- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

Порядок защиты доклада:

На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

Описание шкалы оценивания

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

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. Повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства, на основе внедрения автоматизированных систем управления предприятием.
2. Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом: сравнительный обзор программного обеспечения управления гостиницей на российском рынке.
3. Система управления отелем OPERA Enterprise Solution.
4. Технология «Умный дом».
5. Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии.
6. Роль глобальной сети Интернет для автоматизации предприятий индустрии гостеприимства.
7. Прямые и косвенные каналы продвижения гостиничного продукта посредством интернет-технологий.
8. Технологии мультимедиа в гостиничном и ресторанном бизнесе.
9. Становление современной системы электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса.

Методические рекомендации по подготовке к зачетам

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре.

Контроль самостоятельной работы студентов

Контроль самостоятельной работы проводится преподавателем в аудитории.

Предусмотрены следующие виды контроля: собеседование, оценка выполнения доклада и его презентации.

Подробные критерии оценивания компетенций приведены в Фонде оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации.

Список литературы для выполнения СРС

Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.:

Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

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