



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

Кушнарёва И.Ю.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)
«29» «февраля» 2016 г.

Топчий А.В.
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)
«29» «февраля» 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление службой приема и размещения

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма подготовки очная/заочная

курс 1, семестр 2

лекции 36/10 час.

практические занятия 36/10час.

лабораторные работы 0час.

в том числе с использованием МАО лек. 18/4/пр. 18/4 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 72/20 час.

в том числе с использованием МАО 36/8 час.

самостоятельная работа 72/124 час.

в том числе на подготовку к экзамену 27/9 час.

контрольные работы (количество) –

курсовая работа/курсовой проект –

зачет семестр

экзамен –2/2 семестре

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14.12.2015 № 1463

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма,
протокол 2 от «29» "февраля" 2016 г.

Заведующий кафедрой: канд. экон. наук, доцент Топчий А.В.

Составитель (ли): канд.техн.наук., доцент Овчаренко Н.П.

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 201_ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 201 г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление службой приема и размещения»

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление службой приема и размещения» предназначена для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль подготовки "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг" для студентов очной и заочной форм обучения.

Данная дисциплина относится к разделу вариативной части в блоке «Дисциплины по выбору». Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом по данной специальности предусмотрены лекционные занятия (36/10 часов, в том числе 18/4 часов с использованием активных методов обучения), практические занятия (36/10 часов, в том числе 18/4 часов с использованием активных методов обучения), самостоятельная работа (72/124 часа, в том числе 27/9 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 1 курсе во 2 семестре для студентов очной формы обучения и на 2 году обучения заочной формы обучения.

Дисциплина «Управление службой приема и размещения» основывается на знаниях дисциплины «Индустрия гостеприимства», «Основы туризма» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как "Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности", «Сервисная деятельность», «Communication skills for tourism and hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)», «Электронные системы бронирования», «Организация транспортного обслуживания в туризме и гостеприимстве», «Технология гостиничного обслуживания», подготовить к прохождению учебной и производственной практик.

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов:

организационная структура службы приема и размещения, цикл обслуживания гостя, процедуры на каждом этапе цикла обслуживания гостя,

виды бронирования, организация рабочего места для персонала службы приема и размещения, требования к персоналу службы приема и размещения, обязанности и должностные инструкции, стандарты обслуживания службы приема и размещения, программное обеспечение, взаимодействие туроператоров с гостиницей.

Цель дисциплины — формирование теоретических, правовых основ и методологического инструментария организация работы службы приема и размещения гостиничного предприятия, а также получение знаний в области теории управления персоналом, которые являются основой формирования стратегического мышления у современного руководителя.

Задачи:

- обучение принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомление с организацией архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения;
- ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;
- ознакомление с принципами работы инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.

Для успешного изучения дисциплины «Управление службой приема и размещения» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных

технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-1-владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	Знает	Информационно-коммуникационные технологии для осуществления проектной деятельности
	Умеет	Использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных и библиографических источников в соответствии с требованиями потребителей
	Владеет	Информационной и библиографической культурой.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управление службой приема и размещения» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: лекция-презентация, лекция с разбором конкретных ситуаций, разработка индивидуального проекта, мастер-класс.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(лекции 36/10 часов)

Методы активного обучения - презентационные материалы (18/4 часов)

Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности (2 часа).

Тема 1. Основные понятия гостиничной деятельности (2 часа).

Производственные технологии. Социальные технологии. Гостиничная деятельность. Технология гостиничной деятельности. Основные бизнес функции, осуществляемые в гостинице. Технология гостеприимного обслуживания.

Раздел 2. Особенности и виды гостиничного продукта (10 часов).

Тема 1. Потребности человека и гостиничные услуги (1 час).

Физиологические потребности. Потребность в безопасности. Общественные потребности. Потребности уважения и признания. Потребность самореализации. Потребности человека, которые может реализовать гостиница. Материальная услуга. Социально-культурная услуга. Свойства услуги. Спектр услуг, оказываемых в гостинице.

Тема 2. Классификация гостиничного продукта (1 час).

Классификация гостиничного продукта: по соответствию стандарту, в зависимости от вместимости гостиничного предприятия, в зависимости от типа гостиничного предприятия, в зависимости от специализации, в зависимости от категории клиентов (индивидуальный, групповой, для молодежи, для людей среднего возраста, для людей пожилого возраста). Специализированный гостиничный продукт.

Тема 3. Практика формирования индивидуального гостиничного продукта (1 час).

Особенности формирования гостиничного продукта для родителей с детьми, для отпускников, для гостей, приехавших на лечение, для гостей, занимающихся спортом, для людей с ограниченными возможностями, для молодоженов, для некурящих, для гостей с животными, для высоких, тучных и т.д. Особенности формирования группового гостиничного продукта.

Тема 4. Уровни гостиничного продукта (1 час).

Основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Модели формирования гостиничного продукта.

Тема 5. Особенности и свойства гостиничного продукта (1 час).

Особенности: ситуационность, индивидуальность, неопределенность, различная потребительская стоимость, неопределенность, субъективность, анонимность. Свойства: гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность.

Тема 6. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов (1 час).

Факторы, влияющие на разработку нового гостиничного продукта. Типы новых гостиничных продуктов. Виды технологий обслуживания по степени влияния на конкуренцию. Базовые технологии. Ключевые технологии. Ведущие технологии. Правила разработки гостиничного продукта. Пузырьковая диаграмма. Основные группы составляющих любого продукта, на которые обращает внимание гость. Этапная модель разработки нового гостиничного продукта. Задачи этапов. Факторы, определяющие успех гостиничного продукта на рынке.

Тема 7. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта (1 час).

Разработка, внедрение, рост, зрелость, спад. Цели менеджмента, объем продаж, уровень конкуренции, прибыль, каналы сбыта, ценовая политика, продвижение, затраты на каждом этапе жизненного цикла гостиничного продукта.

Тема 8. Технология планирования сбытовой политики отеля (1 час).

Факторы, влияющие на формирование эффективной сбытовой политики: рыночный спрос на услуги гостиницы, ресурсные возможности самого отеля, влияние особенностей сбыта конкурирующих гостиниц. Организация системы сбыта гостиничного продукта: постановка цели и задач сбыта, определение максимального числа каналов сбыта, определение числа посредников, определение стратегии сбыта, выбор оптимального для данного

рынка каналов сбыта, выбор субъектов канала сбыта, организация обратной связи и мотивации субъектов системы сбыта, организация контроля и оценка деятельности участников каналов сбыта. Виды каналов сбыта: каналы нулевого уровня, одноуровневые каналы, двухуровневые каналы, трехуровневые каналы. Схема взаимодействия каналов сбыта и организованных потребителей при продаже гостиничных услуг.

Тема 9. Участие потребителя в формировании гостиничного продукта (1 час).

Взаимодействие гостиничной услуги и потребителя. Модель взаимодействия гостиничного продукта и потребителя: стадия вовлечения, формирование реального качества услуги, которые воспринимает потребитель, закрепление в памяти потребителя общего положительного впечатления, этап нового вовлечения.

Тема 10. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия (1 час).

Продуктовая номенклатура. Продуктовая единица. Ассортиментная группа. Нарращивание ассортимента: наращивание вверх, наращивание вниз, двустороннее наращивание. Насыщение ассортимента.

Раздел 3. Технология ценообразования в отеле (2 часа).

Тема 1. Формирование тарифной политики отеля (2 часа).

Тариф. Цена. Актуальность разработки ценовой стратегии в отеле. Специфика ценообразования в гостиничном бизнесе. Виды тарифов в гостиничном бизнесе: по статичности, по наполнению, по каналам бронирования, по ограничениям, по длительности проживания, по типу размещения, по степени гарантированности, рекламные тарифы, тарифы для профессионалов гостинично-туристской индустрии. Структура тарифного плана гостиничного предприятия.

Раздел 4. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения (6 часов).

Тема 1. Гостевой цикл (1 часа).

Технологический цикл обслуживания гостей: бронирование, въезд гостя, проживание гостя, выезд гостя.

Тема 2. Технология обслуживания гостей при бронировании мест в гостинице (1 часа).

Получение заявки. Определение наличия номера. Регистрация предварительного заказа. Подтверждение бронирования. Выполнение заказа. Составление отчета о бронировании.

Тема 3. Технологии управления процедурами размещения, учета и выписки гостей (1 часов).

Учет гостей. Трансформация данных о бронировании в регистрацию гостя в отеле. Последовательность регистрации гостей в отеле. Последовательность смены статуса номера при выписке гостя. Система коммуникаций службы номерного фонда. Последовательность выписки и расчетов с гостями. Схема процесса управления службой приема и размещения. Персонал службы приема и размещения.

Тема 4. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице (1 часа).

Уборка номерного фонда. Последовательность проведения видов уборочных работ. Текущая уборка жилых номеров: статус номера, подготовка к уборке, вход в номер, начало уборки, последовательность уборки, окончание уборки. Уборка номеров после выезда гостя. Промежуточная уборка номеров. Генеральная уборка номеров.

Тема 5. Организация питания гостя (1 часа).

Предприятия питания. Услуги питания. Последовательность обслуживания гостей в ресторане. Технология обслуживания в гостиничном номере. Специфика гостиничного ресторана. Банкетное обслуживание.

Тема 6. Технология обслуживания vip-клиентов (1 часа).

Vip-статусы. Особенности обслуживания.

Тема 7. Формирование лояльности клиентов (4 часа).

Причины ухода клиентов. Лестница покупательского поведения. Ценовые методы стимулирования. Неценовые методы стимулирования клиентов.

Составляющие лояльности. Образ лояльного покупателя. Инструменты повышения лояльности.

Раздел 5. Стандарты обслуживания (10 часов).

Тема 1. Правила телефонных коммуникаций (4 часа).

Общие правила телефонного разговора. Чего нельзя делать в телефонном общении. Завершение телефонного разговора. Нормы телефонной коммуникации.

Тема 2. Этикет служебного поведения (1 часа).

Приветствие. Организация рабочего места. Деловая одежда. Внешний вид. Речь. Пунктуальность. Внимательность. Доброжелательность. Конфиденциальность. Корпоративные мероприятия.

Тема 3. Стандарт поведения в конфликтной ситуации в коллективе. Конфликтные ситуации с гостями (2 часа).

Способы управления конфликтами. Классификация способов поведения в конфликте. Характеристика сложных гостей. Правило при решении конфликтных ситуаций. Техника работы с возражениями. Основные правила бесконфликтного общения.

Тема 4. Стандарты внешнего вида (1 часа).

Форменная одежда. Прическа. Макияж. Аксессуары.

Тема 5. Стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях (1 час).

Правила поведения при обнаружении признаков террористического акта. Правила поведения в случае разбойного нападения. Правила поведения в случае телефонной угрозы.

Тема 6. Международные стандарты обслуживания гостей в отеле (1 час).

Быстрота обслуживания. Точность исполнения заказа (просьбы) гостя. Предвосхищение желания гостя. Дружелюбие и вежливость. Внимательность. Стандарты внешнего вида. Конфиденциальность. Знание работы. Терпение. Ответственность.

Раздел 6. Инновационные технологии в гостиницах (2 часа).

Тема 1. Характеристика инновационных технологий в гостинице (2 часа).

Понятие инноваций в гостиничном бизнесе. Инновационные технологии. Инновационные технологии обслуживания. Виды инновационных технологий.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия (36/10 час.)

Методы активного обучения 18/4 часов

Занятие 1. Основные понятия гостиничной деятельности (2 часа).

Цель занятия: закрепить основные понятия и определения.

Задание:

1. Составить алгоритм взаимодействия социальных и производственных технологий в гостинице.
2. Показать выгоды гостеприимного обслуживания для гостя, персонала, отеля.
3. Дать характеристику основных бизнес функций отеля.

Потребности человека и гостиничные услуги (2 часа).

Цель: Изучить спектр услуг, предоставляемый в гостинице, которые связаны с потребностями человека.

Задание: (вопросы для обсуждения)

1. Каким образом реализуются в гостинице физиологические потребности человека?
2. Каким образом реализуются в гостинице потребность гостя в безопасности?
3. Каким образом реализуются в гостинице общественные потребности гостя?
4. Каким образом реализуются в гостинице потребности уважения и признания?
5. Каким образом реализуются в гостинице потребность самореализации?
6. Каким образом реализуются в гостинице бытовые потребности человека?

Классификация гостиничного продукта

Цель: Изучить классификационные признаки гостиничного продукта.

Задание:

1. Что означает классификация гостиничного продукта «по соответствию стандарту»?
2. Что означает классификация гостиничного продукта «в зависимости от вместимости гостиничного предприятия»?
3. Что означает классификация гостиничного продукта «в зависимости от типа гостиничного предприятия»?
4. Что означает классификация гостиничного продукта «в зависимости от специализации»?
5. Что означает классификация гостиничного продукта «в зависимости от категории клиентов» (индивидуальный, групповой, для молодежи, для людей среднего возраста, для людей пожилого возраста)?
6. Что означает специализированный гостиничный продукт?

Занятие 2. Технологии (модели) формирования гостиничного продукта (2 часа).

Методы активного обучения - проектная задача (2 часа)

Цель: Изучить основные модели формирования гостиничного продукта.

Задание: Сформировать 3-уровневый гостиничный продукт по А.С. Кускову для выбранного сегмента гостиничного рынка.

Особенности и свойства гостиничного продукта.

Цель: Рассмотреть особенности и свойства гостиничного продукта на конкретных примерах.

Задание: привести примеры, которые бы раскрывали **особенности** гостиничного продукта: ситуационность, индивидуальность, неопределенность, различная потребительская стоимость, неопределенность, субъективность, анонимность и свойства гостиничного продукта: гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность.

Практика формирования индивидуального гостиничного продукта

Цель: Изучить особенности формирования индивидуального гостиничного продукта для разных категорий гостей.

Задание: Особенности формирования гостиничного продукта:

- для родителей с детьми,
- для отпускников,
- для гостей, приехавших на лечение,
- для гостей, занимающихся спортом,
- для людей с ограниченными возможностями,
- для молодоженов,
- для некурящих,
- для гостей с животными,
- для высоких, тучных

особенности формирования группового гостиничного продукта

Занятие 3,4. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов (4 часа).

Метод активного обучения - проектная задача (4 часа)

Цель: разработать концепцию нового гостиничного (ресторанного) продукта, используя поэтапную модель.

Задание:

1. Изучить факторы, влияющие на разработку нового гостиничного (ресторанного) продукта.
2. Определиться с типом нового гостиничного продукта.
3. Провести анализ конкурентов.
4. Определиться с видом технологий, которые будут использоваться при разработке нового продукта.
5. Определить факторы, которые будут определять успех нового продукта на гостиничном (ресторанном) рынке.

Занятие 5. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта (2 часа).

Цель: Изучить этапы жизненного цикла гостиничного продукта.

Задание:

1. Назвать этапы ЖЦ ГП
2. На каком этапе ЖЦ ГП целью менеджмента является «создание рынка»?
3. На каком этапе ЖЦ ГП наблюдается быстрый рост объема продаж?
4. Какой уровень конкуренции на разных этапах ЖЦ ГП?
5. Начертить график получения прибыли на разных стадиях ЖЦ ГП
6. На каком этапе ЖЦ ГП представление продукта происходит через все доступные каналы сбыта?
7. Начертить график зависимости ценовой политики от этапа ЖЦ ГП.
8. Какие используются виды продвижения ГП на разных этапах ЖЦ ГП?
9. Начертить график затрат на сбыт ГП на разных этапах жизненного цикла.

**Занятие 6. Технология планирования сбытовой политики отеля
(2 часа).**

Метод активного обучения- ситуационная задача (2 часа)

Цель: Научиться разрабатывать сбытовую политику отеля.

Задание:

1. С какой целью необходимо разрабатывать и планировать сбытовую политику отеля?
2. Как называется совокупность субъектов, вовлеченных в процесс предоставления комплекса гостинично-туристских услуг?
3. Какие факторы необходимо учесть при планировании сбытовой политики отеля?
4. На какие цели может быть направлена сбытовая политика отеля?
5. Какие стратегии можно использовать при планировании сбыта? В чем их особенность?
6. Для выбора оптимального канала сбыта необходимо использовать определенный алгоритм. Обозначьте этот алгоритм.
7. Как выбрать субъект канала сбыта?
8. Как можно мотивировать участников сбытовой системы?
9. Как можно оценить деятельность участников каналов сбыта?
10. С какой цены необходимо начинать продажу услуг размещения транзитным гостям?

- 11.Какая должна быть минимальная цена сделки при размещении транзитных гостей в отеле?
- 12.Каким должно быть минимальное значение цены номера для продажи транзитным гостям при высокой загрузке гостиницы?
- 13.Особенности продажи номера индивидуальному гостю забронировавшему номер в отеле.
- 14.Дайте характеристику корпоративным клиентам и их требованиям к размещению в отелях.
- 15.Типы посредников при продаже услуг отеля.
- 16.Представить схемы взаимодействия при нулевом, одноуровневом, двухуровневом, трехуровневом каналах сбыта

Занятие 7. Участие потребителя в формировании гостиничного продукта (2 часа).

Метод активного обучения - ситуационная задача (2 часа)

Цель: Изучить мнение потребителя при формировании гостиничного (ресторанного) продукта.

Задание:

Разработать модель взаимодействия с потребителем на стадиях:

1. вовлечения,
2. формирования реального качества услуги,
3. закрепления в памяти потребителя общего положительного впечатления,
4. новое вовлечение.

Занятие 8. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия (2 часа).

Метод активного обучения - модель продуктовой номенклатуры для конкретного гостиничного предприятия (2 часа)

Цель: Изучить методы изменения продуктовой номенклатуры гостиничного продукта.

Задание: На примере конкретной гостиницы города Владивостока, проанализировать гостиничный продукт и провести наращивание ассортимента: вверх, вниз, с двух сторон.

Занятие 10. Формирование тарифной политики отеля (2 часа).

Метод активного обучения - ситуационная задача (2 часа)

Цель: Изучить специфику ценообразования в гостиничном бизнесе.

Задание:

I. Проанализировать ценовую политику отелей города Владивостока.

II. Проанализировать тарифную политику отелей города Владивостока.

III. Подготовиться к ответам на вопросы:

1. Что понимают под термином «ценообразование»?
2. «Цена» (цена является инструментом согласования интересов отеля с партнерами) и «ценообразование» (важнейший элемент комплекса маркетинга, важным средством управления, которое позволяет формировать объем прибыли гостиничной компании)- пояснить сущность этих понятий.
3. «Тариф» и «цена»- пояснит сущность этих понятий
4. Специфика ценообразования в гостиничном бизнесе. Дать расширенное толкование.
 - 4.1.Высокая эластичность цен;
 - 4.2.Разрыв во времени между моментом определения цены на гостиничный продукт и моментом его купли-продажи;
 - 4.3.Посредники и потребители не разделяют с отелями риск непродажи номеров;
 - 4.4.Высокая степень влияния уровня цен отелей-конкурентов на аналогичные продукты;
 - 4.5.Сезонный характер спроса на гостиничные услуги
 - 4.6.Высокий уровень ориентации на психологические особенности гостя (например, цена на размещение может быть связана со статусом и положением гостя в обществе)

- 4.7. Высокая степень динамичности и гибкости цен на услуги отеля
- 4.8. Многовариантность тарифов на размещение в результате ярко выраженной сегментированности гостиничного рынка.
5. Тариф по статичности: базовый, рыночный
6. Тариф по наполнению: «room only», с завтраком (bed & breakfast –BB), «полупансион» (half board – HB), «полный пансион» (full board- FB), «все включено»(All inclusive – ALL), пакетные тарифы (Packaged rates).
7. Тариф по каналам бронирования: (агентский) тариф/рыночный тариф; корпоративный тариф, операторский тариф-нетто, тариф оптовиков.
8. Тариф по ограничениям: без ограничений, с ограничениями по условиям отмены, с ограничениями по условиям оплаты, с временными ограничениями, с ограниченной доступностью.
9. Тариф по длительности проживания: суточный тариф, дневной тариф, для длительного проживания.
10. Тариф по типу размещения: индивидуальный, персональный, групповой, туристских серий.
11. Тариф по степени гарантированности: гарантированный, по запросу.
12. Рекламные тарифы: открытия, выходного дня, по формуле « X ночей по цене X – 1 ночь».
13. Тарифы для профессионалов гостинично-туристской индустрии: для сотрудников отеля/гостиничной компании, для размещения делегаций, осуществляющих инспекцию отеля (Inspection Rate).
14. Какой ориентировочно процент в структуре тарифного плана гостиничного предприятия занимают : тарифы оптовиков, туроператорские, корпоративные, рекламные, фиксированные без ограничений, гибкие, без ограничений .

Занятие 9. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе (2 часа).

Метод активного обучения - моделирование ситуации (2 часа)

Цель: Разработать ценовую политику отеля.

Задание:

1. Выбрать гостиницу
2. Выбрать 2 гостиницы – конкурента
3. Провести расчет тарифа по 1-2 номерам

Этапы работы:

Этап 1. Выбор и обоснование конкурентов.

Этап 2. Анализ действующих тарифов отелей-конкурентов.

Этап 3. Сравнение отелей конкурентов и анализируемого отеля.

Этап 4. Определение расчетной величины коэффициента привлекательности отеля.

Этап 5. Рассчитать тарифы для выбранного отеля.

Занятие 10. Гостевой цикл (2 часа).

Цель: Рассмотреть цикл обслуживания гостя на конкретной ситуации.

Задание:

Обсуждение ситуации «Заселение в гостиницу Boden Oceanside Resort and Lodge».

Вопросы для обсуждения:

1. Какие у Вас есть предположения о менеджере стойки регистрации?
2. С какими службами Джону пришлось столкнуться на начальном этапе пребывания в гостинице?
3. Зачем владельцы наняли Джона проверять работу гостиницы?

Технология обслуживания гостей при бронировании мест в гостинице

Цель: Освоить технологию бронирования номера в гостинице.

Задание:

1. Получить и заполнить заявку на бронирование.
2. Провести предварительную регистрацию заказа.
3. Подтвердить (не подтвердить) бронирование.
4. Составить отчет о бронировании.
5. Составить акт об аннуляции бронирования.

Технологии управления процедурами размещения, учета и выписки гостей

Цель: Усвоить технологию управления процедурами размещения, учета и выписки гостей.

Задание:

I. Подготовиться к вопросам для обсуждения:

1. Основные функции службы приема и размещения.
2. Что такое гостевой цикл?
3. Что является началом гостевого цикла?
4. Когда посетитель становится официальным гостем отеля?
5. Как трансформируются данные о бронировании в регистрацию гостя в отеле?
6. Привести примеры инновационных методов регистрации гостя в отеле
7. Причины отказа гостю в размещении
8. С какими департаментами необходимо осуществлять коммуникацию службе номерного фонда?
9. Процедуры, выполняемые в процессе выписки гостя.
10. Альтернативные варианты выписки гостя
11. Последовательность выписки и расчета с гостями
12. Какова цель ночного аудита?
13. С точки зрения процесса управления службой приема и размещения в чем заключается «первоначальная деятельность»?
14. С точки зрения процесса управления службой приема и размещения в чем заключается «предварительная деятельность»?
15. С точки зрения процесса управления службой приема и размещения в чем заключается «деятельность»?
16. С точки зрения процесса управления службой приема и размещения в чем заключается «оценка деятельности»?
17. Перечислить программные пакеты, которые используются сотрудниками службы приема и размещения.

II. Кейс «Гостиница».

Занятие 11. Технология обслуживания vip-клиентов (2 часа).

Метод активного обучения - моделирование ситуации (2 часа)

Цель: Изучить особенности технологии обслуживания vip-клиентов.

Задание:

Разработать программу обслуживания vip-клиента (на конкретном примере).

Занятие 12,13. Правила телефонных коммуникаций (4 часа).

Цель: Освоить правила телефонного общения.

Задание:

1. Тренинг «Телефонный этикет»
2. Разработка стандарта.

Занятие 14. Этикет служебного поведения (4 часа).

Цель: Освоить этикет служебного поведения.

Задание:

1. Тренинг «Этикет служебного поведения»
2. Разработка стандарта.

Занятие 15. Стандарт поведения в конфликтной ситуации в коллективе.

Конфликтные ситуации с гостями (4 часа).

Цель: Освоить правила поведения в конфликтной ситуации в коллективе и при работе с гостями.

Задание:

1. Тренинг «Поведение в конфликтной ситуации в коллективе»
2. Разработка стандарта «Поведение в конфликтной ситуации в коллективе».
3. Тренинг «Поведение в конфликтной ситуации с гостями»
4. Разработка стандарта «Поведение в конфликтной ситуации с гостями».

Занятие 16. Стандарты внешнего вида (2 часа).

Цель: Освоить стандарты внешнего вида для персонала гостиницы.

Задание:

Разработать стандарт внешнего вида для персонала служб отеля.

Занятие 17. Стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях (2 час).

Цель: Освоить стандарт поведения при возникновении чрезвычайной ситуации в гостинице.

Задание:

1. Изучить правила поведения при обнаружении признаков террористического акта.
2. Изучить правила поведения в случае разбойного нападения.
3. Изучить правила поведения в случае телефонной угрозы.

Занятие 18. Итоговое (2 часа).

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление службой приема и размещения» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности Тема 1. Основные понятия гостиничной деятельности Тема 2. Правовые и нормативные документы,	ПК-1	Знает: Нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№ 1-10

	регламентирующие гостиничную деятельность		Умеет: Проводить оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	Кейс-задача	Вопросы к экзамену №№ 1-10
			Владеет: Навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, организация работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№ 1-10
2	Раздел 2. Особенности и виды гостиничного продукта Тема 1. Потребности человека и гостиничные услуги. Тема 2. Классификация гостиничного продукта. Тема 3. Практика формирования индивидуального гостиничного продукта. Тема 4. Уровни гостиничного продукта. Тема 5. Особенности и свойства гостиничного продукта. Тема 6. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Тема 7. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта. Тема 8. Технология планирования сбытовой политики отеля. Тема 9. Участие потребителя в формировании гостиничного продукта. Тема 10. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.	ПК-1	Знает: Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	Доклад	Вопросы к экзамену №№ 11-54
			Умеет: Разрабатывать алгоритмы технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя	Проектная работа	Вопросы к экзамену №№ 11-54
			Владеет: Навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения	Презентация	Вопросы к экзамену №№ 11-54
3	Раздел 3. Технология	ПК-1	Знает: Методы оценки эффективности	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№ 55-64

	ценообразования в отеле. Тема 1. Формирование тарифной политики отеля		деятельности исполнителей		
			Умеет: Распределять обязанности и определять объем работ исполнителей	Контрольная работа)	Вопросы к экзамену №№55-64
			Владеет: Навыками оценки эффективности деятельности исполнителей	Презентация	Вопросы к экзамену №№55-64
4	Раздел 4. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения Тема 1. Гостевой цикл. Тема 2. Технология обслуживания гостей при бронировании мест в гостинице. Тема 3. Технологии управления процедурами размещения, учета и выписки гостей. Тема 4. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице. Тема 5. Организация питания гостя. Тема 6. Технология обслуживания vip-клиентов. Тема 7. Формирование лояльности клиентов.	ПК-1	Знает: Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	Доклад	Вопросы к экзамену №№65-76
			Умеет: Разрабатывать алгоритмы технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя	Кейс-задача	Вопросы к экзамену №№65-76
			Владеет: Навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№65-76
5	Раздел 5. Стандарты обслуживания. Тема 1. Правила телефонных коммуникаций. Тема 2. Этикет служебного поведения. Тема 3. Стандарт поведения в конфликтной ситуации в коллективе. Конфликтные ситуации с гостями Тема 4. Стандарты	ПК-1	Знает: Современные методы обработки и интерпретации профессиональной информации	Тренинг	Вопросы к экзамену №№77-91
			Умеет: Использовать современные методы	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№77-91

	внешнего вида. Тема 5. Стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях. Тема 6. Международные стандарты обслуживания гостей в отеле.		обработки и интерпретации профессиональной информации		
			Владеет: Методикой получения новых достоверных данных на основе наблюдений, научного анализа, практического опыта и специализированных исследований	Тренинг	Вопросы к экзамену №№77-91
6	Раздел 6. Инновационные технологии в гостиницах Тема 1. Характеристика инновационных технологий в гостинице Характеристика инновационных технологий в гостинице.	ПК-1	Знает: Современные методы обработки и интерпретации профессиональной информации	Эссе	Вопросы к экзамену №№92
			Умеет: Использовать современные методы обработки и интерпретации профессиональной информации	Презентация	Вопросы к экзамену №№92
			Владеет: Методикой получения новых достоверных данных на основе наблюдений, научного анализа, практического опыта и специализированных исследований	Проектная работа	Вопросы к экзамену №№92

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. - Москва: КноРус, 2014. – 167 с. - Режим доступа :<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>
2. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. - Режим доступа :<http://znanium.com/catalog/product/223577>
3. Организация гостиничного дела / С. В. Митрофанов. - Изд-во Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. – 157 с. –. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:793456&theme=FEFU>
4. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии: учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Кормишова. - Москва: КноРус, 2015. – 478 с. – <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735577&theme=FEFU>
5. Технология и организация гостиничных услуг. / Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - <http://znanium.com/catalog/product/473650>

Дополнительная литература

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 879 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>
2. Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е.О. Валеева. —Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. —<http://www.iprbookshop.ru/31938.html>
3. Гальчук, Л. М. Основы кросскультурной коммуникации и менеджмента: практический курс [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. М. Гальчук. - М.: Вузовский

Учебник; Инфра-М, 2015. - 175 с. -- Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/472421>

4. Манюхин, И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ И.С.Манюхин— Электрон.текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.

5. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А.Назаркина, Ю.О.Владыкина, Б.И.Штейнгольц— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

6. Организация ресторанного бизнеса: учебное пособие для вузов / Ю. В. Жилкова, З. В. Макаренко, Л. А. Насырова [и др.]. - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. - 188 с. -
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:733345&theme=FEFU>

7. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В. А. Тётушкин — Электрон.текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>.

8. Фурсов, В. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон.текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

Нормативно-правовая литература

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9Kl19>

2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих

гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация http://www.unwto.org/index_r.php
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН. <http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word

2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения. Такими средствами могут быть мобильный телефон, имеющий программу органайзера, включающего будильник, календарь и список дел; таймеры, напоминающие о выполнении заданий по дисциплине; компьютерные программы составления списка дел, выделяющие срочные и важные дела.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине. Регулярность не просто позволяет подготовиться к делу, она создает настрой на это дело, позволяет выработать правила выполнения дела (например, сначала проработка материала лекции, учебника, чтение первоисточника, затем выделение и фиксирование основных идей в тетради).

Чтобы облегчить выполнение заданий, необходимо определить временные рамки. Еженедельная подготовка по дисциплине «Управление службой приема и размещения» требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени. При учете времени надо помнить об основной цели рационализации – получить наибольший эффект с наименьшими затратами. Учет – лишь средство для решения основной задачи: сэкономить время.

По мнению специалистов по психологии, важность планирования и выполнения дел обуславливается также тем, что у нас накапливаются дела, задачи или идеи, которые мы не реализуем, откладываем на потом – все это негативно сказывается на нашем внутреннем состоянии в целом.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится программе дисциплины, дающая представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения дисциплины во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2 – 3 до 5 часов в неделю).

Описание последовательности действий обучающихся (алгоритм изучения дисциплины)

Начиная изучение дисциплины «Управление службой приема и размещения», студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; к программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

- внимательно разобраться в структуре дисциплины «Управление службой приема и размещения», в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и практической части всего курса изучения;

– переписать в тетрадь для лекций (на отдельной странице) и прикрепить к внутренней стороне обложки структуру и содержание теоретической части курса, а в тетрадь для практических занятий – темы практических занятий.

При подготовке к занятиям по дисциплине «Управление службой приема и размещения» необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий. Например, при подготовке к занятию на проработку конспекта одной лекции, учебников, как правило, отводится от 0,5 часа до 2 часов, а на изучение первоисточников объемом 16 страниц печатного текста с составлением конспекта 1,5–2 часа, с составлением лишь плана около 1 часа.

Рекомендации по работе с литературой

Наиболее предпочтительна по темная последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой и учебно-методическим комплексом дисциплины;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

В ходе чтения очень полезно, хотя и не обязательно, делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Настоятельно рекомендуется избегать механического заучивания учебного материала. Практика убедительно показывает: самым эффективным способом является не «зубрежка», а глубокое, творческое, самостоятельное проникновение в существо изучаемых вопросов.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Объем информации по курсу настолько

обширен, что им не удастся овладеть в «последние дни» перед сессией, как на это иногда рассчитывают некоторые студенты.

Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе курсового зачета, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке университета.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание момент развития. Курс «Управление службой приема и размещения», как и большинство других дисциплин, не является и не может являться набором неких раз и навсегда установленных истин в последней инстанции. Наоборот, он постоянно развивается и совершенствуется. В нем идет диалектический процесс отмирания устаревшего и возникновения новых идей, взглядов, теорий. В условиях ускоряющегося старения информации учебные, впрочем, как и научные, издания, далеко не всегда могут поспевать за новыми явлениями и тенденциями, порождаемыми процессом инновации. Ощутимое отставание характерно и для многих публикаций, связанных с курсом. Ведь их невозможно, даже по чисто техническим причинам, не говоря уже о других, ежегодно обновлять и переиздавать. В связи с этим в литературе по курсу студентам могут встречаться положения, которые уже не вполне отвечают новым тенденциям развития. В таких случаях следует, проявляя нужную критичность мысли, опираться не на устаревшие идеи того или другого издания, как бы авторитетно оно ни было, а на нормы, вытекающие из современных изданий, имеющих отношение к изучаемому вопросу.

В то же время настойчивое подчеркивание момента развития вовсе не означает полной ревизии учебной и научной литературы, рекомендуемой по курсу. Задача студента – проявить достаточно высокую научную культуру и не впасть в крайности как ортодоксального догматизма, так и зряшного нигилизма. Наука, как известно, развивается не только на основе отрицания, но и преемственности. В этом непрерывном процессе модернизации знания

ему, конечно, будут оказывать помощь преподаватели, постоянно внося соответствующие изменения в содержание учебного процесса.

Наконец, студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Управление службой приема и размещения» является экзамен в 2 семестре. Примерный перечень вопросов к экзаменам представлен в рабочей программе. Указанные вопросы по дисциплине обновляются на начало учебного года. Непосредственно перед сессией вопросы могут обновляться. Обновленный перечень вопросов к экзаменам выдается студентам перед началом экзаменационной сессии. На экзамене студенту предлагается ответить на один – два вопроса по изученным разделам дисциплины. Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий. Оценке подлежит также и правильность речи студента. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность. Таким образом, экзамен по дисциплине проверяет сложившуюся у студента систему знаний по данной отрасли и играет большую роль в подготовке будущего специалиста в области гостиничного дела.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Экзамен призван побудить студента получить дополнительно новые знания. Во время подготовки к экзамену студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении разделов курса. Это позволяет им уяснить логическую

структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы развития управления персоналом.

Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу, также их называет студентам преподаватель на первой лекции.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену задолго до его проведения, лучше с самого начала лекционного курса. Для этого, как уже отмечалось, имеются в учебно-методическом пособии примерные вопросы к экзамену. Целесообразно при изучении курса пользоваться рабочей программой и учебно-методическим комплексом. Также необходимо изучение практики гостиничного дела.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала. Важно иметь в виду, что для целей воспроизведения материала учебного курса большую вспомогательную роль может сыграть информация, которая содержится в рабочей программе курса.

На настоящий момент студент получает оценку по итогам рейтинга.

Рекомендации по выполнению домашних заданий

1. Выполнить задание. Для этого ознакомиться с методическими рекомендациями по выполнению данного задания, которые расположены в соответствующем разделе, или осуществить поиск материалов в электронном каталоге, или в электронных ресурсах библиотеки ДВФУ .Осуществить поиск дополнительного материала (при необходимости).

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

1. Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий,
- освоении технологий взаимодействия с заданными интернет-ресурсами и их использования для решения практических задач;
- освоении технологии создания простейшего сайта компании (или, по желанию студента, в виде электронных портфолио выполненных заданий по дисциплине);
- подготовке к зачету.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекционных и практических занятий необходима аудитория, оснащенная мультимедийным проектором, стойка администратора, специализированный класс.

Сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса: лекционные и практические занятия по дисциплине «Управления службой приема и размещения» проходят в аудиториях, оборудованных компьютерами типа Lenovo C360G-

i34164G500UDK с лицензионными программами MicrosoftOffice 2010 и аудио-визуальными средствами проектор Panasonic DLPProjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716CJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видео увеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
по дисциплине «Управление службой приема и размещения»
направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и
турагентских услуг»
Форма подготовки: очная/заочная**

**Владивосток
2015**

I. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине (очная форма обучения)

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	В течение семестра	Подготовка практическим занятиям к	18 часов	устный ответ, блиц-опросы
				тестовые задания
				доклады, мини-лекции
				проекты решение ситуационных задач
2	В течение семестра	Подготовка презентаций	18 часов	Презентация
3	18 неделя	Подготовка экзамену к	36	тест
	Итого		72 часа	

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине (заочная форма обучения)

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	В течение семестра	Подготовка практическим занятиям к	85 часов	устный ответ, блиц-опросы
				тестовые задания
				доклады, мини-лекции
				проекты решение ситуационных задач
2	В течение семестра	Подготовка презентаций	30 часов	Презентация
3	18 неделя	Подготовка экзамену к	9	тест
	Итого		124 часов	

I. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению

Темы и ориентировочное содержание аналитических, научно-исследовательских и творческих заданий

Задание 1. Ситуационная задача

Методические указания для выполнения самостоятельной работы по заданию 1: «Ситуационная задача»

Критерии оценки выполнения аналитического задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Представлены ответы на все вопросы	10
2	Размещение результатов самостоятельной работы в LMS Blackboard	10
3	Ответы представлены в письменной форме	25
4	Ответы подтверждены примерами из ситуации	25
5	Ответы подкрепляются теоретическим материалом, законодательными актами	30
	ИТОГО	100

Задание 2. Подготовить коллективный исследовательский доклад

Методические указания к выполнению научно-исследовательского, творческого задания

Создать группы по 2-3 человека для подготовки доклада и выбрать направление работы из предложенного списка. Согласовать тему с преподавателем. Осуществить выбор инструмента для подготовки презентации (приложение презентационной графики MS PowerPoint или посредством онлайн-сервиса).

Используя учебную литературу, научные публикации и интернет-ресурсы, осуществить поиск информации по выбранной тематике. Изучить теоретические материалы, мнение экспертов.

Обсудить в своей группе отобранные материалы по выбранной тематике, коллективно разработать план ее изложения перед студенческой

аудиторией. Распределить в группе задания, обязанности по доработке темы в соответствие с разработанным планом (например, осуществить поиск недостающих фактических данных, нормативно-законодательных актов, примеров).

Подготовить презентацию и файл в процессоре MS Word с сопроводительным текстом к каждому слайду.

Осуществить поиск правовых документов по теме в справочно-правовой системе Консультант Плюс, сформировать папку с отобранными нормативно-законодательными актами, подготовить закладки на нужные фрагменты текста в документах.

Методические рекомендации по подготовке презентации

1. Первый слайд должен содержать название доклада, ФИО и координаты (номер группы, направление подготовки, адрес электронной почты) выступающего. Каждый слайд должен иметь заголовок.

2. Презентация начинается с аннотации, где на одном-двух слайдах дается представление, о чем пойдет речь. Большая часть презентаций требует оглашения структуры.

3. Переход от слайда к слайду организуйте по щелчку мыши. Оптимальная скорость переключения – один слайд за 1–2 минуты. Слушатели должны успеть воспринять информацию и визуально со слайда, и на слух. «Универсальная» оценка – число слайдов равно продолжительности выступления в минутах.

4. Размер шрифта основного текста – не менее 16pt, заголовки ≥ 20 pt. Наиболее читабельным и традиционно используемым в научных исследованиях является Times New Roman. Оформляйте все слайды в едином стиле.

5. Презентация является дополнением к докладу. Каждый слайд – «плакат», поэтому должен содержать таблицы с фактическими данными и диаграммы (с обязательным указанием ссылок на источники в случае, если они подготовлены самостоятельно), информацию в виде схем и рисунков.

Сопроводительный текст к каждому слайду сохраните либо в разделе Заметки, либо в файле MS Word.

6. Не перегружайте слайд информацией. Не делайте много мелкого текста. При подготовке презентации рекомендуется в максимальной степени использовать графики, схемы, диаграммы и модели с их кратким описанием. Фотографии и рисунки делают представляемую информацию более интересной и помогают удерживать внимание аудитории, давая возможность ясно понять суть предмета. Длинные перечисления или большие таблицы с числами тяжело воспринимаются, лучше построить графики.

7. Имеет смысл быть аккуратным. Неряшливо сделанные слайды (разнобой в шрифтах и отступах, ошибки и опечатки) вызывают подозрение, что и к содержательным вопросам докладчик подошёл «спустя рукава». Готовую презентацию надо просмотреть внимательно несколько раз «свежим» взглядом для выявления проблем с оформлением и опечаток.

8. Если Вы чувствуете себя хоть немного неуверенно перед аудиторией, или выступление очень ответственное, то напишите и выучите свою речь наизусть. Озвучивание одной страницы (формат А4, шрифт 14пт, полуторный интервал) занимает 2 минуты. Потренируйтесь выступать с вашей презентацией. Пусть кто-то послушает и скажет Ваши ошибки, впечатление о выступлении, что интересно, что непонятно, как Вы выглядели.

9. Следите за временем (регламент выступления – до 10 минут).

10. Речь и слайды не должны совпадать, тогда презентация станет «объёмной». Стилль речи должен быть понятным для аудитории, используйте примеры, ассоциации и образы. Слайды могут содержать больше «технических» подробностей: формулы, схемы, таблицы, графики. Всегда подписывайте оси (какая переменная и ее размерность).

11. Первые же фразы должны интриговать. Например, можно сказать о том, насколько сложной или насколько важной является данная задача, или о том, насколько неожиданным будет решение – это позволит удержать внимание слушателей до конца. Но тогда концовка действительно должна

оказаться нетривиальной – иначе слушатель будет разочарован. Запомните, у Вас только 20 секунд в начале доклада для того, чтобы привлечь внимание слушателей. Если за это время не прозвучит нечто поистине интригующее (или хотя бы хорошая шутка), вернуть внимание будет очень сложно.

12. Люди лучше запоминают то, что увидели последним!

13. В серьёзных научных презентациях не следует использовать эффекты анимации и излишнее «украшательство».

14. Заранее продумайте возможные проблемы с техникой. Заранее скопируйте на рабочий стол файл с презентацией и проверьте, как он работает, с первого до последнего слайда. Обязательно имейте при себе копию презентации на флэш-карте. Проверьте, нет ли проблем с отображением русских шрифтов и формул.

Тематика презентаций

1. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг
2. Точки роста гостиничного бизнеса.
3. Глобализация как тренд развития гостиничного бизнеса
4. Формирование сетевого гостиничного продукта в свете тенденций глобализации и интернационализации внешних торговых рынков.
5. Профстандарты – от дискуссий к делу.
6. Технологии продвижения гостиничного и ресторанного продукта в социальных сетях.
7. «Санаториум». Автоматизация санаториев, как залог коммерческого успеха. Точки роста прибыли, специфика отрасли и перспективы.
8. Современные бизнес-модели организации гостиничного бизнеса.

Критерии оценки выполнения коллективного научно-исследовательского, творческого задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	20

2	Доклад с демонстрацией презентации, ответы на вопросы аудитории	20
3	Материал современный, актуальный, интересный для аудитории	20
4	Тема раскрыта глубоко, изложение материала логично, аргументированно, подкреплено иллюстрациями, таблицами и диаграммами с фактическими данными, схемами и рисунками	20
5	Наличие папки с нормативно-законодательными актами, закладками в СПС Консультант Плюс, презентации и файла MS Word с текстовым материалом	20
	ИТОГО	100



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Управление службой приема и размещения»
направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и
турагентских услуг»
Форма подготовки очная/заочная

Владивосток
2015

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Управление службой приема и размещения»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-1-владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	Знает	Информационно-коммуникационные технологии для осуществления проектной деятельности
	Умеет	Использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных и библиографических источников в соответствии с требованиями потребителей
	Владеет	Информационной и библиографической культурой.

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности Тема 1. Основные понятия гостиничной деятельности Тема 2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	ПК-1	Знает: Нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№ 1-10
			Умеет: Проводить оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	Кейс-задача	Вопросы к экзамену №№ 1-10
			Владеет: Навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, организация работ по подтверждению	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№ 1-10

			соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения		
2	<p>Раздел 2. Особенности и виды гостиничного продукта</p> <p>Тема 1. Потребности человека и гостиничные услуги.</p> <p>Тема 2. Классификация гостиничного продукта.</p> <p>Тема 3. Практика формирования индивидуального гостиничного продукта.</p> <p>Тема 4. Уровни гостиничного продукта.</p> <p>Тема 5. Особенности и свойства гостиничного продукта.</p> <p>Тема 6. Технологии обслуживания.</p> <p>Организация разработки новых гостиничных продуктов.</p> <p>Тема 7. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта.</p> <p>Тема 8. Технология планирования сбытовой политики отеля.</p> <p>Тема 9. Участие потребителя в формировании гостиничного продукта.</p> <p>Тема 10. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.</p>	ПК-1	<p>Знает: Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения</p>	Доклад	Вопросы к экзамену №№ 11-54
			<p>Умеет: Разрабатывать алгоритмы технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя</p>	Проектная работа	Вопросы к экзамену №№ 11-54
			<p>Владеет: Навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения</p>	Презентация	Вопросы к экзамену №№ 11-54
3	<p>Раздел 3. Технология ценообразования в отеле.</p> <p>Тема 1. Формирование тарифной политики отеля</p>	ПК-1	<p>Знает: Методы оценки эффективности деятельности исполнителей</p>	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№ 55-64
			<p>Умеет: Распределять обязанности и определять объем работ исполнителей</p>	Контрольная работа)	Вопросы к экзамену №№ 55-64
			<p>Владеет: Навыками оценки эффективности деятельности исполнителей</p>	Презентация	Вопросы к экзамену №№ 55-64
4	<p>Раздел 4. Основы производственно-технологической</p>	ПК-1	<p>Знает: Основы</p>	Доклад	Вопросы к экзамену №№ 65-76

	<p>деятельности средств размещения Тема 1. Гостевой цикл. Тема 2. Технология обслуживания гостей при бронировании мест в гостинице. Тема 3. Технологии управления процедурами размещения, учета и выписки гостей. Тема 4. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице. Тема 5. Организация питания гостя. Тема 6. Технология обслуживания vip-клиентов. Тема 7. Формирование лояльности клиентов.</p>		<p>производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения</p>		
			<p>Умеет: Разрабатывать алгоритмы технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя</p>	Кейс-задача	Вопросы к экзамену №№65-76
			<p>Владеет: Навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения</p>	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№65-76
5	<p>Раздел 5. Стандарты обслуживания. Тема 1. Правила телефонных коммуникаций. Тема 2. Этикет служебного поведения. Тема 3. Стандарт поведения в конфликтной ситуации в коллективе. Конфликтные ситуации с гостями Тема 4. Стандарты внешнего вида. Тема 5. Стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях. Тема 6. Международные стандарты обслуживания гостей в отеле.</p>	ПК-1	<p>Знает: Современные методы обработки и интерпретации профессиональной информации</p>	Тренинг	Вопросы к экзамену №№77-91
			<p>Умеет: Использовать современные методы обработки и интерпретации профессиональной информации</p>	Практическая работа	Вопросы к экзамену №№77-91
			<p>Владеет: Методикой получения новых достоверных данных на основе наблюдений, научного анализа, практического опыта и специализированных</p>	Тренинг	Вопросы к экзамену №№77-91

			исследований		
6	Раздел 6. Инновационные технологии в гостиницах Тема 1. Характеристика инновационных технологий в гостинице Характеристика инновационных технологий в гостинице.	ПК-1	Знает: Современные методы обработки и интерпретации профессиональной информации	Эссе	Вопросы к экзамену №№92
			Умеет: Использовать современные методы обработки и интерпретации профессиональной информации	Презентация	Вопросы к экзамену №№92
			Владеет: Методикой получения новых достоверных данных на основе наблюдений, научного анализа, практического опыта и специализированных исследований	Проектная работа	Вопросы к экзамену №№92

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатель и (балл)
ПК-1-владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	Знает (пороговый)	Информационно - коммуникационные технологии для осуществления проектной деятельности	Проектный инструментарий, основы проектирования организационной структуры служб	61-75
	Умеет (продвинутой)	Использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных и библиографических	Умеет разрабатывать проекты для повышения эффективности работы службы приема и размещения	76-85

		ких источников в соответствии с требованиями потребителей		
	Владеет (высокий)	Информационной и библиографической культурой.	Внедрять проекты в производственный процесс службы приема и размещения, технологии обслуживания гостей с учетом их потребностей	86-100

Зачётно-экзаменационные материалы

(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)

1. Вопросы к экзамену

1. Что означает термин «технология»?
2. Что лежит в основе социальных технологий?
3. На что направлены производственные технологии?
4. Что такое гостиничная деятельность?
5. Основные виды деятельности гостиничного предприятия.
6. Какие технологии обеспечивают основные виды деятельности?
7. Между чем должно соблюдаться равновесие в гостиничной деятельности?
8. Что такое технология гостиничной деятельности?
9. Назвать отличительные особенности между понятиями «технология гостиничной деятельности» и «технология гостиничного обслуживания».
10. Назвать основные результаты гостеприимного обслуживания.
11. Что лежит в основе создания гостиничного продукта?
12. Как могут быть удовлетворены потребности клиентов с ограниченными возможностями в гостинице?

13. Особенности создания гостиничного продукта для родителей с детьми.
14. Особенности создания гостиничного продукта для гостей, приехавших на лечение.
15. Особенности создания гостиничного продукта для гостей, занимающихся спортом.
16. Особенности создания гостиничного продукта для гостей с домашними животными.
17. Особенности создания гостиничного продукта для родителей с детьми.
18. Имеет ли значение для разработки гостиничного продукта возраст?
19. Назвать и охарактеризовать уровни гостиничного продукта.
20. Пояснить особенности гостиничного продукта: ситуационность, индивидуальность, неопределенность и относительная анонимность, неопределенность и субъективность критериев.
21. Прокомментировать свойства гостиничного продукта: гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность.
22. Критерии объединения различных продуктовых единиц в ассортиментные группы.
23. Привести примеры ассортиментных групп продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.
24. Что такое широта продуктового ассортимента?
25. Способы расширения ассортимента гостиничного продукта.
26. Какими способами может происходить наращивание продуктового ассортимента?
27. Основные причины использования тактики насыщения ассортимента.
28. Прокомментировать характеристики номенклатуры услуг гостиничного предприятия: широта, насыщенность, глубина, гармоничность.
29. В чём заключается специфика создания гостиничного продукта?
30. Основные мероприятия на стадии вовлечения потребителя в контакт с услугой.

31. Основные задачи на этапе формирования реального качества услуги.
32. Основные задачи на этапе закрепления положительного впечатления потребителя об услуге.
33. Что происходит на этапе нового вовлечения?
34. Почему необходимо разрабатывать новые гостиничные продукты?
35. Назвать основные типы новых гостиничных продуктов.
36. Какие технологии обслуживания используются для вывода нового продукта на рынок?
37. Как технологии обслуживания (базовые, ключевые, ведущие) влияют на конкурентные преимущества гостиничной компании?
38. Этапы разработки нового гостиничного продукта.
39. Факторы, определяющие успех нового продукта отеля на рынке.

40. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта: разработка, внедрение, рост, зрелость, спад.
41. Взаимосвязь жизненного цикла продукта с целями менеджмента, объемом продаж, уровнем конкуренции, прибылью, каналами сбыта, ценовой политикой, продвижением, затратами.
42. Факторы, влияющие, на формирование эффективной политики сбыта.
43. Процесс организации системы сбыта гостиничного продукта. Этап 1 – постановка цели и задач сбыта.
44. Процесс организации системы сбыта гостиничного продукта. Этап 2 – определение максимального числа каналов сбыта.
45. Процесс организации системы сбыта гостиничного продукта. Этап 3 – определение числа посредников.
46. Процесс организации системы сбыта гостиничного продукта. Этап 4 – определение стратегии сбыта.
47. Процесс организации системы сбыта гостиничного продукта. Этап 5 – выбор оптимального для данного рынка каналов сбыта.
48. Процесс организации системы сбыта гостиничного продукта. Этап 6 – выбор субъектов канала сбыта.

- 49.Процесс организации системы сбыта гостиничного продукта. Этап 7 – организация обратной связи и мотивации субъектов системы сбыта.
- 50.Процесс организации системы сбыта гостиничного продукта. Этап 8 – организация контроля и оценка деятельности участников каналов сбыта.
51. Виды каналов сбыта в гостиничном бизнесе.
- 52.Технология прямых продаж индивидуальным заказчикам.
- 53.Технология организации прямых продаж корпоративным структурам.
- 54.Технологии продаж через туристских посредников.
- 55.Специфика ценообразования в гостиничном бизнесе. Понятие «цена», «тариф».
- 56.Виды тарифов в гостиничном бизнесе: по статичности, по наполняемости, по каналам бронирования, по ограничениям, по длительности проживания, по типу размещения, по степени гарантированности тарифы для профессионалов гостинично-ресторанной индустрии.
- 57.Структура тарифного плана гостиничного предприятия.
- 58.Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе.
- 59.Формирование политики цен гостиничного предприятия. Шаг 1 – постановка целей и задач ценообразования.
- 60.Формирование политики цен гостиничного предприятия. Шаг 2 –оценка спроса и издержек.
- 61.Формирование политики цен гостиничного предприятия. Шаг 3 –анализ конкуренции на рынке.
- 62.Формирование политики цен гостиничного предприятия. Шаг 4 –выбор метода ценообразования.
- 63.Формирование политики цен гостиничного предприятия. Шаг 5 – установка окончательной цены.
- 64.Гибкие цены.
- 65.Гостевой цикл.
- 66.Трансформация данных о бронировании в регистрацию гостя в отеле.
- 67.Последовательность регистрации гостей в отеле.
- 68.Последовательность смены статуса номера при выписке гостя.

69. Структура системы коммуникации службы номерного фонда гостиницы.
70. Последовательность выписки и расчетов с гостями.
71. Ночной аудит.
72. Схема процесса управления службой приема и размещения.
73. Персонал службы приема и размещения.
74. Организация рабочего места службы приема и размещения.
75. Основные модули компьютерного приложения для службы приема и размещения.
76. Технология обслуживания vip-клиентов.
77. Международные стандарты обслуживания гостей. Основные принципы.
78. Нормы телефонной коммуникации . Звонок входящий.
79. Нормы телефонной коммуникации . Звонок исходящий.
80. Нормы телефонной коммуникации . Звонок на автоответчик.
81. Основные правила телефонной коммуникации.
82. Завершение телефонного разговора.
83. Этикет служебного поведения.
84. Способы управления конфликтом.
85. Классификация способов поведения в конфликте.
86. Способы предотвращения конфликтов в ресторане (гостинице).
87. Правила поведения при обслуживании «сложных гостей». Категории сложных гостей.
88. Техника работы с возражениями.
89. Стандарт поведения в конфликтной ситуации в коллективе.
90. Обязанности руководителя, если возникла конфликтная ситуация в коллективе.
91. Основные правила бесконфликтного общения.
92. Значение инновационных технологий в гостиничном бизнесе.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Управление службой приема и размещения»**

Баллы	Оценка зачета/	Требования к сформированным компетенциям
-------	----------------	--

(рейтинго- вой оценки)	экзамена (стандартная)	
100–86	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85–76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75–61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60–50	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Перечень дискуссионных тем

по дисциплине «Управление службой приема и размещения»

1. Сторителлинг, как способ увеличения продаж
2. Совершенствование фирменного стиля гостиничного (ресторанного) предприятия
3. Перспективы использования аутсорсинга и аутстаффинга в гостиницах.
4. Организация работы по созданию социальных программ в средствах размещения
5. Современные тренды в работе отеля
6. Разработка бизнес-модели гостиничного (ресторанного) предприятия
7. Совершенствование организации работы гостиницы (ресторана)
8. Глобализация как тренд развития гостиничного бизнеса
9. Современные тенденции развития и модели организации гостиничного бизнеса: зарубежный опыт
10. Точки роста гостиничного бизнеса в современной деловой конъюнктуре

Критерии оценки

– 100-86 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе.

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Кейс-задача

по дисциплине «Управление службой приема и размещения»

Преодоление сопротивления в отношении установления тарифов среди персонала по продажам.

Разговоры прекратились, когда Фрэн вошла в конференц-зал, где собрался штат специалистов по продажам гостиницы Park View Hotel на 263 номера. Директор по продажам посмотрела на встревоженные лица присутствующих.

«Расслабьтесь, ребята, – сказала Фрэн успокаивающе. – Это собрание по разработке стратегии, а не поминки. Все вы в курсе, что на прошлой неделе я встречалась с генеральным директором, и он хотел бы, чтобы мы внесли некоторые изменения в наш маркетинговый план. Мне бы хотелось, чтобы мы все вместе обсудили и решили некоторые проблемы, которые обнаружили в ходе нашей с ним встречи».

Когда агенты по продажам расселись, Фрэн раздала им рекламные проспекты. Возражения начались, как только они начали читать повестку дня.

«Убрать 5 000 койко-суток по нашим корпоративным контрактным сделкам? Это безумие! – сказала Анжела. – Большая часть моих лучших клиентов – корпоративные. Я много работала, чтобы получить этих клиентов, и я не могу потерять их сейчас».

«Где мы будем искать заказчиков, чтобы занять эти 5 000 койко-суток? – спросил Майкл. – Вы не можете просто сидеть и ожидать, что прямо сейчас этот новый клиент зайдет в дверь».

Одобрительный ропот заполнил зал. «И как я смогу объяснить своим клиентам, что у них больше не будет специального тарифа? – спросила Таниша. – Я не знаю, что сказать».

Фрэн подняла руки. «Давайте сделаем этот шаг сразу. Ситуация следующая. У гостиницы заключено много контрактных сделок по очень низкому тарифу. У некоторых клиентов тариф не менялся в течение

последних двух лет. Мы должны заменить приблизительно одну треть этого объема – приблизительно 5 000 койко-суток – на транзитных клиентов и группы с более высокими тарифами. Я не говорю, что мы собираемся избавиться от всех наших контрактных сделок. Я только хочу оценить, каких клиентов мы должны оставить, для каких клиентов можно было бы установить более высокий – но также со скидкой – тариф, и для каких клиентов можно оставить тариф без скидки».

Фрэн подошла к лекционному плакату и сняла колпачок с маркера. «Давайте установим некоторые критерии для анализа наших контрактных клиентов. На какие моменты нам следует обращать внимание? Я начну». Она написала: «Оставить клиентов с приемлемыми схемами прибытия/отбытия».

Она продолжала записывать идеи, которые начал озвучивать персонал.

После кофе-брейка Фрэн снова собрала группу. «Отличная работа, ребята. Теперь давайте подумаем, как мы будем заменять этих контрактных клиентов новыми клиентами, которые принесут больше прибыли. Я бы хотела составить список рыночных сегментов и источников, которых мы могли бы добиваться более энергично. Тогда мы можем определить, на каких участках мы должны сконцентрировать наши коммерческие усилия. Какие есть идеи?! – Фрэн снова обратилась к плакату.

После выполнения этой работы Фрэн вернулась к вопросу, который подняла ранее Таниша: как сообщить клиентам об изменении в политике установления корпоративных тарифов в гостинице. Персонал пришел к общему решению, что было бы более удобно и эффективно работать на основе сценария.

Фрэн назначила двух сотрудников для написания сценариев, которые мог бы использовать каждый в процессе общения со своими клиентами, независимо от того, повысили ли они свой тариф или отказались от своего льготного тарифа. Когда собрание было закончено, Фрэн все еще слышала жалобы от некоторых агентов по продажам. «Моя работа еще не сделана», - подумала она и начала планировать свои следующие шаги, чтобы помочь персоналу принять эти новые изменения в сетке тарифов.

Вопросы для обсуждения.

1. Какие основные критерии мог бы использовать персонал для определения того, сохранять корпоративного клиента или отказаться от него?
2. Какие факторы должен учитывать персонал при определении новых источников бизнеса, которыми нужно заменить контрактный бизнес?
3. Как должны были бы выглядеть сценарии, которые мог бы использовать штат специалистов по продажам в процессе разговора с клиентами об изменении тарифов?
4. Как может помочь Фрэн своему персоналу адаптироваться к изменениям в сетке тарифов гостиницы?

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе;

– 75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и

приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине «Управление службой приема и размещения»

1. Тема (проблема): «Незнание делового этикета может стоить и хорошей сделки, и денег. Перечень того, что влияет на репутации компаний»

2. Концепция игры: Исследование, опубликованное Booking.com, показывает, что недостаток знаний в сфере делового этикета влияет на репутации компаний по всему миру – 62% бизнес-путешественников подтвердили, что ошибки в этикете негативно сказываются на финансовых результатах их компаний.

Глобализация в современной экономике часто оставляет нам только один шанс, чтобы произвести на бизнес-партнеров первое и самое главное впечатление.

ИССЛЕДОВАНИЕ BOOKING.COM

В нем приняли участие 4555 мужчин и женщин в возрасте от 18 до 65 лет из США, Великобритании, Германии, Франции, Испании, Японии, Китая и Италии, которые совершили по крайней мере 4 международных деловых

поездки за последний год. Исследование проводилось в период с 29 января 2016 года по 11 февраля 2016 года.

В рамках своего исследования компания Booking.com, предоставляющая бизнес-путешественникам самый широкий выбор вариантов размещения, опросила 4500 сотрудников разных компаний из 8 стран об их отношении к деловому этикету. Согласно полученным результатам, каждый третий респондент (или 32%) признался в том, что допускал ошибки в этикете во время командировок в другие страны. А половина (49%) беспокоится о том, что может неосознанно оскорбить клиента или партнера по бизнесу. 45% бизнес-путешественников хотя бы раз видели, как их коллега или партнер из другой страны проявлял незнание местных культурных норм.

ЭТИКЕТ — ЭТО СЕРЬЕЗНО

Бизнес-путешественники знают о важности правильного этикета: 83% из них заявляют о том, что нужно быть в курсе местных культурных норм во время командировок. Три из четырех бизнес-путешественников (73%) проводят собственные исследования, чтобы лучше понять деловой этикет страны, в которую они едут. Однако это не всегда спасает их от оплошностей.

РЕЙТИНГ СТРАН, ЧЬИ ПРЕДСТАВИТЕЛИ ЧАЩЕ ВСЕГО СОВЕРШАЮТ ОШИБКИ В ДЕЛОВОМ ЭТИКЕТЕ: Китай - 67%, Италия - 65%, США - 58%, Германия - 56%, Испания 52%.

Примерно половина бизнес-путешественников по всему миру беспокоится о том, что может случайно оскорбить клиента или партнера, наиболее сильно этот страх выражен среди испанцев (62%), в то время как путешественники из Японии придают этому не так много значения (30%).

ПРАВИЛО: ПЕЙТЕ, ЕШЬТЕ И ОСТЕРЕГАЙТЕСЬ СВЕТСКИХ РАЗГОВОРОВ

Хоть еда и является одним из главных наслаждений в жизни, многих бизнес-путешественников беспокоит мысль о том, что в какой-то момент им придется оказаться за одним столом с коллегами или партнерами. Когда дело доходит до привычек за столом, существует много способов оскорбить представителей другой культуры. Четверть опрошенных поделилась своими опасениями по поводу приема пищи вместе с почти незнакомыми людьми или походов в рестораны, которые могут не соответствовать их предпочтениям в еде. 30% бизнес-путешественников волнуются, что им предложат слишком много алкоголя. Почти столько же (32%) беспокоятся о том, что им придется вести светские разговоры с партнерами, которых они не очень хорошо знают.

ПРАВИЛО: ВЫКЛЮЧАЙТЕ МОБИЛЬНЫЕ УСТРОЙСТВА

Почти половина бизнес-путешественников из всех стран (46%) считает, что самой большой ошибкой в этикете является использование мобильного телефона на встречах. Более половины британцев (57%) и американцев (55%) из числа принявших участие в опросе сказали, что несвоевременные разговоры по телефону оскорбительны, в то время как бизнес-путешественники из Японии в целом не расценивают это как табу (30%).

Побочным эффектом от растущей роли цифровых и мобильных технологий в нашей жизни является то, что люди забыли, как правильно приветствовать друг друга. 43% опрошенных бизнес-путешественников думают, что некорректное приветствие партнера является одной из самых серьезных ошибок в этикете. Респонденты из Японии относятся к приветствию особенно трепетно (61%), считая неправильное приветствие высшим проявлением грубости. В то же время половина бизнес-путешественников из Китая (50%) заявила, что слишком громкие разговоры считаются главным проявлением бестактности в их стране.

САМЫЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ОШИБКИ В ДЕЛОВОМ ЭТИКЕТЕ:

- 46% - Использование мобильного телефона во время встречи
- 43% - Неправильное приветствие
- 36% - Неподобающая одежда
- 32% - Громкие разговоры
- 19% - Отсутствие ответа на электронные письма в течение 24 часов

ПРАВИЛО: ВСЕГДА ЕСТЬ 20 СПОСОБОВ ИЗВИНИТЬСЯ

Так что же делать, если вы случайно (или намеренно) задели своего иностранного партнера?

69% бизнес-путешественников из Японии рекомендуют исправить ситуацию немедленно и сразу принести извинения, в отличие от бизнес-путешественников из Италии (37%). Более четверти (26%) из числа последних сказали, что попытались бы обратить все в шутку, чтобы снять напряженность, — это самый высокий показатель среди всех стран, которые принимали участие в опросе.

Рипси Бандурьян, директор по развитию продукта в Booking.com: «Соприкосновение с новыми культурами – один из главных аспектов любой деловой поездки. Но в эпоху глобализации это также значит, что руководители должны быть «культурными хамелеонами». Простейшие жесты и привычки, которые считаются допустимыми в одной стране или городе, могут оскорбить ваших иностранных партнеров и решить исход целой сделки. В Booking.com мы постоянно придумываем новые способы облегчить жизнь бизнес-путешественникам – каждое пятое бронирование на нашем сайте связано с командировкой, десятки тысяч компаний используют продукт «Booking.com для бизнеса». Поэтому в рамках «Booking.com для бизнеса» мы запускаем кампанию для бизнес-туристов, где мы представим множество ресурсов и рекомендаций от экспертов, которые помогут нашим

клиентам лучше разобраться в сложном, но увлекательном мире деловых поездок».

3. Роли: ведущий, двое оппонентов, другие участники игры.

4. Ожидаемый (е) результат (ы): лучшее усвоение материала

Критерии оценки:

- 5 баллов выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 5 раз;
- 4 балла выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 4 раз;
- 3 балла выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 3 раз;
- 2 балла выставляется студенту, если он участвовал в игре.

**Перечень дискуссионных тем для конференции
по дисциплине «Управление службой приема и размещения»**

1. Инновационные технологии в гостиничной деятельности. Цифровые технологии.

Критерии оценки

- 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
- 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение

монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе.

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Итоговый тест на формировании компетенций (20 минут)

Компетенция	Контрольное мероприятие
ПК-1-владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	*Ситуационная задача.

* Ситуационная задача ("Случай в гостинице")