

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ
Ответственный за образовательную
программу

доц., к.э.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

«20» февраля 2025 г

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.э.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)

10.02.2025
(подпись, дата)

С.В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)

10.02.2025
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф., д.и.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)

10.02.2025
(подпись, дата)

Л.Ю. Гусман
(инициалы, фамилия)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Современные технологии клиентоориентированного сервиса»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная
Год приема	2025

Аннотация

Дисциплина «Современные технологии клиентоориентированного сервиса» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ОПК-1 «Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания»

ОПК-3 «Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности»

ПК-1 «Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания»

ПК-3 «Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере»

ПК-6 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с качеством гостиничных услуг, формированием клиентоориентированного сервиса и работой с претензиями и жалобами гостей.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: *лекции, практические занятия, семинары, самостоятельная работа обучающегося.*

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины - получение студентами необходимых знаний умений и навыков в области качества гостиничных услуг с учетом нормативно-правовых актов в области индустрии гостеприимства; формирование общепрофессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.3.1 знать современные технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.У.1 уметь применять методики по оценке качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.В.1 владеть навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.В.1 владеть навыками организации бизнес-процессов, создания регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; организации процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен применять технологии	ПК-3.В.2 владеть методикой создания системы контроля предоставления гостиничных услуг, технологических

	обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	процессов в гостиницах и иных средствах размещения
Профессиональные компетенции	ПК-6 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-6.У.3 уметь организовать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Учебная практика»,
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»,
- «Сервисная деятельность»,
- «Профессиональная этика и этикет»,
- «Организация услуг гостеприимства».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг»,
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса»,
- «Управление имиджем и репутацией гостиничного предприятия»,
- «Организация питания в гостиницах»,
- «Технологии ресторанной деятельности»,
- «Тренинг персонала в гостиничном сервисе»,
- «Потреб.повед.в гостепр».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№5
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, 3Е/ (час)	4/ 144	4/ 144

Из них часов практической подготовки	20	20
Аудиторные занятия, всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа, всего (час)	57	57
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
Раздел 1. Стандарты отеля, как ключевой элемент клиентоориентированного сервиса					
Тема 1.1. Слагаемые клиентоориентированного сервиса	2	2			5
Тема 1.2. Общие стандарты предприятия гостеприимства	2	4			6
Тема 1.3. Операционные стандарты гостиничного предприятия	2	4			6
Раздел 2. Управление качеством предприятия гостеприимства					
Тема 2.1. Качество, как объект управления	2	4			6
Тема 2.2. Качество услуг с позиции потребителя	2	4			6
Раздел 3. Работа с жалобами гостей					
Тема 3.1. Алгоритм работы с жалобами гостей	2	2			6
Тема 3.2. Работа с отзывами гостей	1	4			6
Раздел 4. Создание клиентоориентированного сервиса в отеле					
Тема 4.1. Сущность клиентоориентированного сервиса в отеле	1	2			4
Тема 4.2. Шаги по созданию клиентоориентированного сервиса	2	4			6
Тема 4.3. Программа лояльности отеля	1	4			6
Итого в семестре:	17	34			57
Итого	17	34	0	0	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
<p>Раздел 1. Стандарты отеля, как ключевой элемент клиентоориентированного сервиса</p>	<p>Тема 1.1. Слагаемые клиентоориентированного сервиса Определения и понятия в области клиентоориентированного сервиса. Сущность клиентоориентированного сервиса.</p> <p>Тема 1.2. Общие стандарты предприятия гостеприимства Виды стандартов. Общие стандарты отеля:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стандарты оформления документов в гостинице, – стандарты причесок, – стандарты униформ, – правила личной гигиены, – стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях, – несчастные случаи с гостями / сотрудник. /травмы – обслуживание внутренних клиентов, поддержка коллег, – гостеприимство по отношению к гостям, – телефонный этикет, – приветствие гостей и прощание с ними, – ответы на вопросы и выполнение просьб гостя, – пропажи и находки. <p>Работа с жалобами и запросами гостей Демонстрация слайдов и учебных фильмов</p> <p>Тема 1.3. Операционные стандарты гостиничного предприятия Внутренние стандарты Отделов Обслуживания Отеля Служба Приема и Размещения Отеля</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные требования к работе – основная документация – правила размещения гостей отеля – стандарт поведения – стандарт рабочего времени – стандарт решения проблем – стандарт получения чаевых <p>Обслуживание Номеров Отеля</p> <ul style="list-style-type: none"> – Стандарты уборки общественных зон и номеров – Стандарты комплектации тележки горничной – Стандарт комплектации номера <p>Банкетное обслуживание и Конференц услуги Отеля</p> <ul style="list-style-type: none"> – Стандарт приема заявок – Проведение мероприятий – Обслуживание на выезде <p>Ресторанное обслуживание Отеля. Основные стандарты</p> <ul style="list-style-type: none"> – Стандарт подачи напитков – Стандарт сервировки стола на завтрак, обед, ужин – Стандарт сервировки стола под десерт и горячие напитки – Стандарт сервировки стола на обслуживание фуршетов, банкетов за столом <p>Демонстрация слайдов и учебных фильмов</p>
<p>Раздел 2. Управление качеством предприятия</p>	<p>Тема 2.1. Качество, как объект управления Качество услуг: определение. Факторы, влияющие на качество гостиничного обслуживания. Особенности технического и функционального качества услуг. Этапы проведения аудита качества услуг в гостинице. Виды аудита.</p>

гостеприимства	<p>Методы сбора информации для оценки качества услуг. Построение системы качества в отеле. Реперные точки контроля качества.</p> <p>Шаги проведения Бенчмаркинга. Тайный гость.</p> <p>Тема 2.2. Качество услуг с позиции потребителя</p> <p>Качество гостиничных услуг с позиции потребителя.</p> <p>Комфорт как основное свойство гостиничного продукта. Слагаемые комфорта в гостиничном бизнесе.</p> <p><i>Демонстрация слайдов и учебных фильмов</i></p>
Раздел 3. Работа с жалобами гостей	<p>Тема 3.1. Алгоритм работы с жалобами гостей</p> <p>Шаги по работе с жалобой гостя.</p> <p>Тема 3.2. Работа с отзывами гостей</p> <p>Методика ответа на положительные и отрицательные отзывы</p>
Раздел 4. Создание клиентоориентированного сервиса в отеле	<p>Тема 4.1. Сущность клиентоориентированного сервиса в отеле</p> <p>Создание клиентоориентированного сервиса в отеле. Слагаемые клиентоориентированности.</p> <p>Технология предвосхищения пожеланий гостя. (статья)</p> <p>Клиентоориентированный сервис за 10 дней.</p> <p>Тема 4.2. Шаги по созданию клиентоориентированного сервиса</p> <p>Клиентоориентированная стратегия. Учёт желаний гостей. Корпоративная культура. Клиентоориентированное руководство. Стратегия найма персонала.</p> <p>Обучение сотрудников.</p> <p><i>Дискуссия</i></p> <p>Тема 4.3. Программа лояльности отеля</p> <p>Japan Friendly India Friendly China Friendly Halal Friendly</p> <p><i>Демонстрация слайдов и учебных фильмов</i></p>

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 4				
1.	Раздел 1. Стандарты отеля, как ключевой элемент клиентоориентированного сервиса	Круглый стол, дискуссия	2	1
2.	Общие стандарты предприятия гостеприимства	Практическое задание, ролевая игра: Гостиничный этикет	4	1
3.	Операционные стандарты гостиничного предприятия	Практическая работа по созданию операционного стандарта отеля	4	1
4.	Методы оценки качества услуг	Практическая работа по оценке качества услуг по различным методикам	4	2
5.	Оценка удовлетворенности потребителей услуг	Практическая работа по оценке удовлетворенности потребителей по различным методикам	4	2
6.	Работы с жалобами гостей	Занятие по моделированию реальных профессиональных ситуаций	2	3

7.	Работа с отзывами гостей	Практическая работа по написанию ответов на положительные и отрицательные отзывы	4	3
8.	Сущность клиентоориентированного сервиса в отеле	Мозговой штурм, групповые дискуссии	2	4
9.	Шаги по созданию клиентоориентированного сервиса	Имитационное занятие	4	4
10.	Программа лояльности отеля	Доклады с презентациями, дискуссия	4	4
Всего			34	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 5, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	20	20
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)	20	20
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	7	7
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2073488	
	Брашнов, С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Г. Брашнов, Е.В. Мигунов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 220 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/44297	
	Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. — 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2019. — 286 с. — (Социально-культурный сервис и туризм). — ISBN 978-5-9765-0024-2. — Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/713471	
	Уокер, Дж. Р. Управление гостеприимством. Вводный курс = Introduction to Hospitality Management [Электронный ресурс] : учебник / пер.: В.Н. Егоров, Дж. Р. Уокер. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 880 с. : ил. — (Зарубежный учебник). — Пер. с англ. - ISBN 0-13-111293-7 (англ.). - ISBN 5-238-00990-9 (рус.). — ISBN 978-5-238-00990-9 (рус.). — ISBN 978-0-13-111293-7 (англ.). — Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/352882	
	Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: Учебное пособие / Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2016. - 76 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/976633	
	Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Олышанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993	
	Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. — 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2019. — 286 с. — (Социально-культурный сервис и туризм). — ISBN 978-5-9765-0024-2. — Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/713471	
	Уокер, Дж. Р. Управление гостеприимством. Вводный курс = Introduction to Hospitality Management [Электронный ресурс] : учебник / пер.: В.Н. Егоров, Дж. Р. Уокер. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 880 с. : ил. — (Зарубежный учебник). — Пер.	

	с англ. - ISBN 0-13-111293-7 (англ.). - ISBN 5-238-00990-9 (рус.) .— ISBN 978-5-238-00990-9 (рус.) .— ISBN 978-0-13-111293-7 (англ.) .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/352882	
	Вакуленко, Р.Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.А. Кочкурова, Р.Я. Вакуленко .— М. : Логос, 2008 .— 321 с. — (Новая университетская библиотека) .— ISBN 978-5-98704-272-7 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/178040	
	Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / ред.: С.Д. Ильенкова .— 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 353 с. — ISBN 978-5-238-01012-0 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/352686	
	Ушаков Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 136 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762989	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://buklib.net/	Электронная библиотека
http://tourlib.net/	Электронная библиотека
Znaniy.com	Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru	Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/	Журнал «Современный отель», «Ресторановедь»
https://hotelier.pro/	Журнал для отельеров
https://prohotel.ru/	Журнал о гостиничном бизнесе

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	
2	Компьютерный класс	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и, по существу, излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1 2 3 4 5 6	Внутренние (корпоративные) стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида персонала Профессиональный этикет. Правила общения с гостями, с сотрудниками, телефонный этикет. Управление качеством предприятия гостеприимства Качество, как объект управления Определение понятия «качество услуг». Составные элементы качественной услуги.	ОПК-1.3.1
7 8 9 10 11	Качество услуг с позиции потребителя Количественные и качественные характеристики услуги. Современные технологические новации в клиентоориентированном сервисе отелей Современные технологические новации в клиентоориентированном сервисе предприятий питания Современные технологические новации в клиентоориентированном сервисе предприятий, оказывающих иные услуги гостеприимства	ОПК-3.У.1
12 13 14 15 16 17 18	Работа с отзывами гостей Создание клиентоориентированного сервиса в отеле Шаги по созданию клиентоориентированного сервиса в сфере гостеприимства Управление качеством услуг предприятия гостеприимства. Создание системы оценки качества услуг гостиничного предприятия. Методы сбора информации для оценки качества услуг Экспертная оценка качества услуги.	ОПК-3.В.1
19 20 21 22 23	Методы работы с жалобами гостей. Слагаемые и преимущества клиентоориентированного сервиса. Программы China Friendly, Halal Friendly. Пути повышения потребительской лояльности. Цель программ лояльности.	ПК-1.В.1

24	Варианты программ лояльности.	
25	Эффективная компенсация.	
26	Создание регламентов и стандартов в подразделениях отеля	
27	Создание регламентов и стандартов на предприятиях общественного питания	
28	Организация процесса оказания клиентоориентированных услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	
29	Методики создания системы контроля предоставления гостиничных услуг	ПК-3.В.2
30	Методики создания системы контроля технологических процессов в гостиницах и иных средствах размещения	
31	Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания гостей	ПК-6.У.3
32	Организация контроля за обеспечением качества гостиничного продукта	
33	Аудит качества услуг в гостинице: виды.	
34	Особенности внутреннего и внешнего аудита услуг.	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1.	Стандарт процедуры – это: (выбрать один ответ) а) чувство удовлетворения клиента от обслуживания. б) одна или несколько жилых комнат, с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного размещения туристов; в) порядок выполнения ряда последовательных действий, необходимых для получения для чего-либо.	ОПК-1.3.1
2.	Перечислите известные вам общие стандарты отеля _____	ОПК-1.3.1
3.	Какие услуги исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты (согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ? (возможно несколько ответов) а) предоставление утюга и гладильной доски б) вызов скорой помощи; в) пользование медицинской аптечкой; г) доставка в номер корреспонденции по ее получении;	ОПК-1.3.1

	<p>д) побудка к определенному времени;</p> <p>е) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов</p>	
4.	<p>Если вам позвонили в неудобный момент, ваши действия: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) попросить гостя перезвонить позже;</p> <p>б) объяснить, почему вам неудобно разговаривать, записать имя и номер тел.звонившего и предложить перезвонить позже;</p> <p>в) просить гостя подождать на линии (но время ожидания не должно превышать 30 сек);</p> <p>г) положить трубку первым после завершения разговора с гостем.</p>	ОПК-3.У.1
5.	<p>Что делать нельзя при разговоре с гостем: <i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) тепло приветствовать гостей</p> <p>б) держать руки в карманах.</p> <p>в) обращаться к гостю по имени, когда это возможно;</p> <p>г) обсуждать политику и религию;</p> <p>д) подчеркивать преимущества своего отеля перед конкурентами</p> <p>е) говорить «нет», «не знаю».</p>	ОПК-3.У.1
6.	<p>У стойки портье много гостей, один из них бурно выражает свое недовольство. Вы менеджер службы. Ваше первое действие. <i>(выбрать один ответ)</i></p> <p>а) извинитесь;</p> <p>б) предложите решение;</p> <p>в) пригласите гостя в свой кабинет;</p> <p>г) выслушайте гостя.</p>	ОПК-3.У.1
7.	<p>К методикам оценки качества услуг относятся:<i>(возможно несколько ответов)</i></p> <p>а) Наблюдение;</p> <p>б) Техника отражения;</p> <p>в) «Тайный гость» или Mystery guest ;</p> <p>г) Опрос;</p> <p>д) Техники реагирования.</p>	ОПК-3.В.1
8.	<p>В какой форме может быть представлена оценка уровня качества услуги отеля? <i>(выбрать один ответ)</i></p> <p>а) в количественной и качественной;</p> <p>б) в партитивной и ассоциативной;</p> <p>в) в классификационной и ограничительной;</p> <p>г) в автоматизированной и механизированной</p>	ОПК-3.В.1
9.	<p>Для обеспечения качественного обслуживания гостей в отеле необходимы:</p> <p>а) качественная материально-техническая база,</p> <p>б) квалифицированный персонал,</p> <p>в) максимально высокие тарифы,</p> <p>г) оптимальная организационная структура</p>	ОПК-3.В.1
10.	<p>Для получения Знака качества China Friendly в отеле среди критериев адаптированности есть определенные требования к обслуживающему персоналу. А именно:</p> <p>а) знание персонала об особенностях менталитета китайских туристов;</p>	ПК-1.В.1

	б) сотрудник отеля, владеющий китайским языком; в) два сотрудника отеля, владеющих китайским языком; г) возможность оперативного перевода китайской речи.	
11.	Среди особенных требований программы India Friendly к услугам питания в средстве размещения, выделены следующие: а) меню на языке хинди; б) не менее 5 наименований горячих вегетарианских блюд на завтраке; в) возможность организация кейтеринга из индийских ресторанов города; г) официанты, знающие язык хинди	ПК-1.В.1
12.	Какие из представленных ниже требований не относятся к требованиям системы Halal friendly? а) наличие дополнительного санузла в номере; б) наличие в номерах указателей направления на Мекку; в) для бизнес-гостиниц категории «пять звёзд» г) обслуживание в соответствии с нормами исламской этики.	ПК-1.В.1
13.	Написать ответ на положительный отзыв гостей. _____	ПК-3.В.2
14.	Написать ответ на отрицательный отзыв гостей _____	ПК-3.В.2
15.	Цели аудита качества услуг — это (возможно несколько ответов) а) определить, насколько качество услуг соответствует стандартам; б) сделать анализ первопричин проблемы качества услуг; в) оценить удовлетворенность гостей; г) установить идеальный или реальный предмет сознательного или бессознательного стремления субъекта; д) контролировать качество услуг после программы обучения	ПК-6.У.3
16.	Аудит качества гостиничных услуг – это: <i>(выбрать один ответ)</i> а) система управления определённым объектом, включающая совокупность принципов, методов, форм и приёмов управления; б) проверка текущей деятельности гостиничного предприятия для разработки решений по улучшению его деятельности; в) организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления ценностей покупателям и управления взаимоотношениями с ними с выгодой для организации	ПК-6.У.3

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру

проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- формулировку темы лекции;
- указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
- изложение вводной части;
- изложение основной части лекции;
- краткие выводы по каждому из вопросов;
- заключение;
- рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

Семинар – один из наиболее сложных и в то же время плодотворных видов (форм) вузовского обучения и воспитания. Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны ответить на контрольные вопросы, подготовить доклад и выступить с сообщением на занятии. Для самостоятельной подготовки может быть использована дополнительная литература, а также источники Интернет.

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях студенты могут прочитать в Учебно-методических материалах по семинарским занятиям или уточнить у преподавателя на предыдущем занятии.

Студенты могут обсудить возникающие в ходе самостоятельной работы проблемы по конкретным вопросам, а также содержание доклада с преподавателем в соответствии с графиком его индивидуальных консультаций.

Темы выступлений и докладов студентов сформулированы с учетом актуальных направлений развития теории и организации менеджмента ресторанного и гостиничного бизнеса, а также основных тенденций изменения социально-экономической политики в России на современном этапе.

Студенты вправе выбрать тему, соответствующую опыту и месту работы, а также своим профессиональным и научным интересам. Темы доклада могут быть самостоятельно предложены студентами с учетом основного содержания учебной дисциплины и согласованы с преподавателем. Доклад должен быть представлен в печатном виде и оформлен в соответствии с общими требованиями.

Структура доклада и порядок работы над ним

Структура:

- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список источников

Порядок работы

Выбрав тему работы, студент должен разработать содержание письменной работы по параграфам и разделам. В содержании работы должны быть выделены основные понятия и определения по данной проблеме.

Темы докладов и вопросы для выступления выдаются в конце каждого практического занятия (для студентов очной формы обучения) по конкретной теме в соответствии с программой изучения учебной дисциплины, и на установочной лекции (для студентов заочной формы обучения). Содержание доклада может согласовываться с преподавателем на консультациях, как при личной встрече, так и по электронной почте.

Рекомендуется следующая последовательность выполнения работы:

- изучение специальной литературы и нормативной документации;
- составление и согласование содержания работы, а также графика ее написания;
- написание доклада;
- представление работы на обсуждение студентов.

Работа с источниками информации

По учебной дисциплине студентам предлагается обширный список литературы, который может быть использован ими в соответствии с выбранной темой доклада. Возможно использование источников информации, не указанных в списке. Теоретический анализ проблемы выполняется на основе изученной литературы и электронной информации. Каждому студенту предстоит самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме, учитывая ее специфику, а также материалы, подтверждающие местный (региональный) опыт. Литература должна отражать различные научные подходы по избранной теме исследования, поэтому необходимо отдавать предпочтение научным изданиям, избегать популярных брошюр. Для отражения современных тенденций в решении исследуемой проблемы следует использовать более поздние издания, желательно, за последние 5 лет.

Работая с источниками литературы, необходимо фиксировать основные понятия и определения, а также статистические данные с указанием конкретного источника информации и номера страницы, для использования этих понятий в тексте письменной работы.

Рекомендации по поиску информации в Интернете

Производя поиск необходимой информации на сайтах организаций, библиотек или изданий следует:

- обращаться к интернет - каталогам;
- не ограничиваться обращением к одной поисковой системе;
- находить сайты, являющиеся ключевыми по данной теме, на них может быть множество хорошо отобранных ресурсов; у каждой поисковой системы – свои правила задания запроса, необходимо изучить «помощь» системы;
- обращаясь к найденным «похожим документам», помните о направлении поиска, используйте ключевые слова.

Написание доклада необходимо начинать с составления его содержания, которое должно иметь четкие формулировки, быть логичным и последовательным.

Главное в докладе - раскрыть по возможности наиболее точное и полное содержание основных понятий темы, сопоставить различные точки зрения на проблему (практиков гостиничного бизнеса, маркетологов, социологов, экономистов, менеджеров, психологов, юристов), избегая механического переписывания текста из книг или статей, и изложить свое мнение по данной проблеме.

Изложение материала должно быть последовательным и логическим. Все разделы и параграфы работы должны быть увязаны между собой.

В заключении обязательно отражается точка зрения автора на проблему, формулируются как положительные стороны деятельности различных учреждений и ведомств, так и недостатки в работе по решению проблем организации гостиничного и ресторанного бизнеса на современном этапе и обосновываются причины невозможности решения проблем, а также предлагаются рекомендации по решению данной проблемы.

Рекомендации должны логически вытекать из теоретического анализа выбранной темы и изучения опыта практической деятельности менеджеров гостиничного и ресторанного бизнеса и носить конкретный характер по обеспечению экономической эффективности предприятий отрасли. Доклад выполняется в соответствии с общими требованиями к оформлению курсовых работ и рефератов, разработанных ГУАП.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Практическое занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Цель практического занятия: привитие умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Задачи практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний студентов при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Функции практических занятий:

- познавательная;
- развивающая;
- воспитательная.

По характеру выполняемых студентами заданий практические занятия подразделяются на:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

Формы организации практических занятий определяются в соответствии со специфическими особенностями учебной дисциплины и целями обучения. Ими могут быть: выполнение упражнений, решение типовых задач, решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, игровое проектирование, имитационные занятия, выездные занятия в организации (предприятия); занятия-конкурсы.

Методика проведения практического занятия может быть различной, при этом важно достижение общей дидактической цели.

Требования к проведению практических занятий

Практические занятия проводятся после чтения лекций, дающих теоретические основы для их выполнения. Допускается выполнение практических занятий до прочтения лекций с целью облегчения изучения теоретического материала при наличии описаний работ, включающих необходимые сведения или ссылки на конкретные учебные издания, содержащие эти сведения.

Структура практического занятия

Практическое занятие состоит из следующих элементов: вводная часть основная и заключительная.

Вводная часть обеспечивает подготовку и мотивацию студентов к выполнению заданий на занятии. В нее входят:

- формулировка темы, цели и задач занятия, обоснование его значимости в профессиональной подготовке студентов;
- характеристика состава и особенностей заданий работы и объяснение методов (способов, приемов) их выполнения;
- характеристика требований к результату работы;
- проверка готовности студентов выполнять задания;
- указания по самоконтролю результатов выполнения заданий.

Основная часть предполагает самостоятельное выполнение заданий студентами. Сопровождается дополнительными разъяснениями по ходу работы (при необходимости), текущим контролем и оценкой результатов работы.

Заключительная часть содержит:

- подведение общих итогов занятия;
- оценку результатов работы отдельных студентов;
- ответы на вопросы студентов;
- выдачу рекомендаций по устранению пробелов в системе знаний и умений студентов, по улучшению результатов работы;
- задание на дом для закрепления пройденного материала и по подготовке к следующему практическому занятию.

Вводная и заключительная части практического занятия проводятся фронтально. Основная часть может выполняться индивидуально или коллективно (в зависимости от формы организации занятия).

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа студентов является составной частью образовательного процесса. Она проводится с целью активного поиска и приобретения студентами новых знаний, умений и навыков, закрепления и углубления ранее пройденного учебного материала, подготовки к предстоящим занятиям, зачетам и экзаменам, а также приобретения навыков в самостоятельной работе с литературой, формирования культуры умственного труда, самостоятельности, инициативы и творчества при решении разнообразных задач.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Организация услуг гостеприимства» планируется, организуется и проводится во внеклассные часы в течение всего периода обучения по ней студентов в ГУАП, на основе учебного плана и учебной программы.

При определении объема учебного материала, выносимого для самостоятельной работы студентов, преподаватель кафедры должен руководствоваться нормами времени, установленными для каждой дисциплины «Организация услуг гостеприимства» учебным планом.

Время, отведенное на самостоятельную работу студентов, должно быть использовано ими полностью и по назначению.

Для обеспечения самостоятельной работы студенты должны: ознакомиться с перечнем обязательной и дополнительной литературы по учебной дисциплине, исходя из реальных возможностей по ее изучению в рамках предусмотренного бюджета времени.

Руководство самостоятельной работой слушателей по изучению дисциплины «Организация услуг гостеприимства» и контроль за ее эффективностью осуществляет кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса.

Самостоятельная работа под руководством преподавателя — это вид учебного занятия, на котором студенты самостоятельно изучают теоретический материал и отрабатывают практические умения и навыки при непосредственной организующей и направляющей деятельности преподавателя. Они предусматривают, как правило, самостоятельное изучение учебного материала по учебным и учебным пособиям, разработку рефератов, выполнения расчетно-графических, вычислительных работ, моделирования и других творческих заданий. Самостоятельная работа под руководством преподавателя проводится в часы, предусмотренные расписанием занятий.

Самостоятельная работа является неотъемлемой составляющей процесса обучения студентов и позволяет:

- закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекционных занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки;

– расширить знания по основным темам учебной дисциплины за счет изучения дополнительной литературы и подготовки к семинарам и практическим занятиям по избранной теме;

– приобрести навыки, необходимые для выполнения ими своих профессиональных обязанностей руководителя в сфере индустрии гостеприимства.

В ходе изучения данной дисциплины студенты должны знать:

- Определения и понятия в области клиентоориентированного сервиса. Сущность клиентоориентированного сервиса.
- Виды стандартов.

Общие стандарты отеля:

- стандарты оформления документов в гостинице,
- стандарты причесок,
- стандарты униформ,
- правила личной гигиены,
- стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях,
- несчастные случаи с гостями / сотрудник. /травмы
- обслуживание внутренних клиентов, поддержка коллег,
- гостеприимство по отношению к гостям,
- телефонный этикет,
- приветствие гостей и прощание с ними,
- ответы на вопросы и выполнение просьб гостя,
- пропажи и находки.

Работа с жалобами и запросами гостей

Внутренние стандарты Отделов Обслуживания Отеля

Служба Приема и Размещения Отеля

- основные требования к работе
- основная документация
- правила размещения гостей отеля
- стандарт поведения
- стандарт рабочего времени
- стандарт решения проблем
- стандарт получения чаевых

Обслуживание Номеров Отеля

- Стандарты уборки общественных зон и номеров
- Стандарты комплектации тележки горничной
- Стандарт комплектации номера

Банкетное обслуживание и Конференц услуги Отеля

- Стандарт приема заявок
- Проведение мероприятий
- Обслуживание на выезде

Ресторанное обслуживание Отеля. Основные стандарты

- Стандарт подачи напитков
- Стандарт сервировки стола на завтрак, обед, ужин
- Стандарт сервировки стола под десерт и горячие напитки
- Стандарт сервировки стола на обслуживание фуршетов, банкетов за столом
- Качество услуг: определение. Факторы, влияющие на качество гостиничного обслуживания. Особенности технического и функционального качества услуг.

- Этапы проведения аудита качества услуг в гостинице. Виды аудита.
- Методы сбора информации для оценки качества услуг. Построение системы качества в отеле. Реперные точки контроля качества.
- Шаги проведения Бенчмаркинга. Тайный гость.
- Качество гостиничных услуг с позиции потребителя.
- Комфорт как основное свойство гостиничного продукта. Слагаемые комфорта в гостиничном бизнесе.
- Шаги по работе с жалобой гостя.
- Методика ответа на положительные и отрицательные отзывы
- Создание клиентоориентированного сервиса в отеле. Слагаемые клиентоориентированности.
- Технология предвосхищения пожеланий гостя. (статья)
- Клиентоориентированный сервис за 10 дней.
- Клиентоориентированная стратегия. Учёт желаний гостей. Корпоративная культура. Клиентоориентированное руководство. Стратегия найма персонала. Обучение сотрудников.
- Japan Friendly India Friendly China Friendly Halal Friendly

Студенты должны уметь:

применять на практике нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;

- организовать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;
- применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения;
- применять методы оценки качества услуг и обслуживания потребителей;
- разрабатывать должностные инструкции.
- разрабатывать внутрифирменные стандарты обслуживания гостей;
- оценивать степень удовлетворенности гостей услугами отеля;
- применять изученные методики сбора информации для оценки качества услуг;
- применять изученные методы оценки качества услуги;
- составлять контрольные листы для сбора информации;
- анализировать полученную информацию и предлагать аргументированные рекомендации по улучшению качества услуг отеля.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу учебные пособия, учебники, нормативные документы, Интернет-сайты.

Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим учебным вопросам.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль знаний успеваемости проводится в форме выполнения тестовых заданий по основным разделам изучения дисциплины.

Данный учебно-методический комплекс содержит тесты по дисциплине

Каждый тест - вопрос предполагает несколько вариантов ответов. Предложенные ответы могут быть верными или не верными. Каждый тест состоит из 3 - 5 ответов.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в объеме программы учебной дисциплины. Форма и порядок проведения экзамена определяются кафедрой.

Материалы для проведения экзамена обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются заместителем начальника университета по учебной работе не позднее 10 дней до начала экзаменационной сессии.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой