

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Утверждаю
Заместитель директора по УМ и ВР


(подпись) А.П. Капустина
« 04 » ноября 2020 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОП-14 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик:
преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) Петрова Т.П.
« 06 » ноября 2020 г. (Ф.И.О.)

РАССМОТРЕНО:

Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла

Протокол № 2

от «07» ноября 2020г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии


(подпись)

Чупина Э.В.
(Ф.И.О.)

Разработан на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело, приказ
Министерства образования и науки РФ
от «09» декабря 2016 г. № 1552

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	6
Содержание практических занятий	
Практическое занятие №1.....	9
Практическое занятие №2.....	10
Практическое занятие №3.....	11
Практическое занятие №4.....	13
Практическое занятие №5.....	14
Практическое занятие №6.....	18
Практическое занятие №7.....	19
Практическое занятие №8.....	20
Практическое занятие №9.....	21
Практическое занятие №10.....	22
Информационное обеспечение обучения.....	24
Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям	26

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по учебной дисциплине ОП.14 «Сервисная деятельность» составлены в соответствии с:

- 1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- 2 Рабочей программой учебной дисциплины;
- 3 Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают 10 практических занятий, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 42 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен:

уметь:

- правильно выстраивать отношения (в конкретной зоне) с потребителем услуги;
- проанализировать процесс оказания услуги;
- оценивать и использовать прогрессивные формы обслуживания;
- способствовать удовлетворению многообразных потребностей и различных индивидуальных запросов

знать:

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности;
- классификацию услуг;
- основные характеристики услуг;
- факторы, влияющие на формирование услуг;
- способы и методы выявления и формирования потребностей человека в индивидуальных услугах;

иметь практический опыт в:

- формировании социальных отношений в обществе.

Критерии оценки

Критерии оценки доклада:

Доклад оценивается по параметрам: содержание (научность, доказательства, конкретные примеры из жизни); правильность оформления; культура речи докладчика.

Оценка «5»: работа выполнена в полном объеме, выдержаны все требования к содержанию, оформлению; докладчик грамотно изложил материал, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «4»: работа выполнена в полном объеме, не выдержано одно из требований к содержанию, есть небольшие замечания к оформлению; докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «3»: работа выполнена не в полном объеме, но тема раскрыта и выдержана половина требований к содержанию, есть замечания к оформлению; докладчик изложил доклад, но с затруднениями ответил на вопросы, связанные с его работой.

Оценка «2»: работа не выполнена или выполнена не в полном объеме, тема не раскрыта, не выдержаны требования к оформлению; докладчик отказался от защиты работы.

Критерии оценки письменных работ:

Оценка «5» - задание выполнено без ошибок; в полном объёме, ответы конкретные, подтверждены необходимыми примерами или пояснениями; работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «4» - задание выполнено в полном объёме, но содержат незначительные не-точности, не все подтверждены необходимыми примерами или пояснениями; работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «3» - задание выполнено не до конца; ответы содержат некоторые неточности; недостаточно примеров и пояснений. работа выполнена небрежно.

Оценка «2» - допущены принципиальные ошибки; вопросы раскрыты поверхностно или нераскрыты; работа оформлена небрежно.

Тематический план и содержание учебной дисциплины
ОП.14 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала	4	ОК 1, ОК 2
	Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса. Роль деятельности, управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей). Управление взаимоотношениями процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека в сервисной деятельности.		
	Практическое занятие № 1 Оценка качества услуг	2	
	Практическое занятие № 2 Анализ уровня сервиса	2	
Тема 2. Организация сервисной деятельности	Содержание учебного материала	6	ОК 1, ОК 2 ОК 4, - ПК 1.2,
	Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис – обязанность поставщика; сервис хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса. Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления её совершенствования. Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия		
	Практическое занятие № 3 Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях	2	
	Практическое занятие № 4 Психология процесса обслуживания клиентов	2	
Тема 3. Услуга как	Содержание учебного материала	4	ОК 1, ОК 2 ПК 3.2,
	Основные понятия. Услуга как форма. Сервис как		

специфический продукт сервисной деятельности	содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Спрос на услуги и его типология. Основные принципы планирования производства услуги (комплексность плана, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана, ясность целевых установок, оптимизация плана и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование.		ПК 4.2.
	Практическое занятие № 5 Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса	2	
	Практическое занятие № 6 Анализ жизненного цикла услуг	2	
Тема 4. Гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности	Содержание учебного материала Гостиничная деятельность: основные направления и виды деятельности. Формы организации гостиничной деятельности. Понятие оптимальной инфраструктуры обслуживания в гостиничной деятельности. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Специфика услуг в гостиничной деятельности: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Ориентация на потребителя гостиничной услуги. Точки соприкосновения в сфере гостеприимства. Культура обслуживания туристов. Планирование мониторинга и способов воздействия на внешнюю и внутреннюю бизнес-среду гостиничного предприятия. Закон Энгеля. Консьюмеризм и другие организованные движения в защиту прав потребителей в сфере гостеприимства, образы потребителя, потребитель будущего. Проблемы экологии в гостиничной деятельности, «зеленый» туризм. Индивидуальные потребности в контексте общекультурных ценностей и норм. Методы удовлетворения потребностей в сфере гостеприимства.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 4

	Социальная и экономическая зависимость различных видов гостиничного обслуживания. Традиционная концепция потребления гостиничной услуги. Социальный аспект потребления гостиничной услуги.		
	Практическое занятие № 7 Особенности услуг	2	
	Практическое занятие № 8 Методы удовлетворения потребностей в сфере гостеприимства	2	
Тема 5. Направления развития гостиничной составляющей сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	ОК 1, ОК 2 ПК 3.2, ПК 4.2.
	Методы сбора и обработки информации о потребностях гостей (туристов). Оценка потребности в информации о туристах. Особенности получения и обработки информации в гостиничной деятельности. Внутренние и внешние источники информации, первичные и вторичные источники информации. Типы выборки туристов: случайная и неслучайная выборка. Методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Модель потребительского поведения в сфере гостеприимства. Личностные характеристики, влияющие на потребительское поведение в гостиничной деятельности: культурные, социальные, личностные, психологические факторы. Эффект когнитивного диссонанса. Потребитель гостиничной услуги как участник процесса принятия решения о покупке. Соотношение понятий «покупатель» и «потребитель» гостиничной услуги. Имидж торговой марки гостиничного предприятия. Структура гостиничного обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания. Связь между структурой сервисной деятельности и структурой гостиничной деятельности. Классификации услуг. Методы научного исследования Общие и специфические методы. Метод объективности рассмотрения, диалектический метод, системный подход, синергетический метод.		
	Практическое занятие № 9 Анализ удовлетворенности клиентов	2	
	Практическое занятие № 10 Анализ услуг.	2	
	Самостоятельная работа № 1 Подготовка презентаций по темам	2	
	Всего	44	

Содержание практических занятий

Тема 1.

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Практическое занятие № 1 Оценка качества услуг

Цель: Определение соответствия обслуживания клиента ГОСТ

Студент должен знать: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

уметь: проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и
- дисциплинарной ответственности работников службы
- приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению
- информационной базы данных службы приема и
- размещения;
- контролировать работу работников службы приема и
- размещения по организации встреч, приветствий и
- обслуживания гостей, по их регистрации и размещению,
- по охране труда на рабочем месте, по передаче
- работниками дел при окончании смены.

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека»

Содержание заданий

Задание: организация оформления документов клиента по размещению;

- познакомиться с правилами сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги;
- выявить типологические особенности клиентской базы в гостиничном сервисе; изучить Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Рекомендации по выполнению: выделить основные положения нормативных документов и записать их в тетради

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный //

Тема 2.

Организация сервисной деятельности

Практическое занятие № 2 Анализ уровня сервиса

Цель: Сформировать умение проводить анализ соответствия уровня сервиса ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»; ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

Студент должен знать: : нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

уметь: проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и
- дисциплинарной ответственности работников службы
- приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению
- информационной базы данных службы приема и
- размещения;
- контролировать работу работников службы приема и
- размещения по организации встреч, приветствий и
- обслуживания гостей, по их регистрации и размещению,
- по охране труда на рабочем месте, по передаче
- работниками дел при окончании смены.

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Анализ уровня сервиса»

Содержание заданий:»

Задание:

- Изучить основные положения ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования; ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- Проанализировать сайт отеля «Волхов»

Рекомендации по выполнению: изучить сайт отеля «Волхов», определить основные услуги предлагаемые отелем. Выделить основные и дополнительные услуги.

Проанализировать соответствие услуг положениям Изучить основные положения ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования; ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради. **Форма контроля:** индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).

Тема 3.

Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

Практическое занятие № 3 Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях

Цель: Изучить особенности деятельности Front office отеля

Студент должен знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры,
- определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях»

Содержание заданий

Задание: составить таблицу основных обязанностей на приёме

Рекомендации по выполнению: изучить методические рекомендации для администраторов службы приема и размещения гостиниц и иных средств размещения

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради. **Форма контроля:** индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный //

Практическое занятие № 4 Психология процесса обслуживания клиентов

Цель: исследования психологических особенностей предоставления услуг в гостиничном бизнесе

Студент должен знать:

- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом сегментации;

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Психология процесса обслуживания клиентов»

Содержание заданий

Задание: разработать варианты психологических портретов клиентов туристских средств размещения и основные методы работы с различными группами

Рекомендации по выполнению: Изучить психологические особенности основных сегментов покупателей туристских услуг. Рассмотреть основные психологические приемы работы с клиентами

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради. **Форма контроля:** индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).

Практическое занятие № 5 Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса

Цель: определить основные цели маркетинга в сфере сервиса и туризма. Определить задачи для достижения этих целей

Студент должен знать:

- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом сегментации;

- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
- принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса»

Содержание заданий

Задание: Проанализировать загруженность номерного фонда в средствах размещения Новгородской области. Проанализировать сезонность загрузки номерного фонда

Рекомендации по выполнению: проанализировать сайты основных гостиниц Новгородской области, найти статистику на сайте правительства Новгородской области и на сайте Администрации Великого Новгорода

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради. **Форма контроля:** индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).
3. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

Практическое занятие № 6 Анализ жизненного цикла услуг

Цель: Определить особенности оказания услуг на каждом этапе её жизненного цикла

Студент должен знать:

- Этапы жизненного цикла услуг;
- Особенности получения прибыли на каждом этапе жизненного цикла;
- Отличия жизненного цикла сервисных услуг от жизненного цикла материальных продуктов;

уметь:

- определять этап жизненного цикла конкретной услуги;
- определять виды финансирования на каждом этапе жизненного цикла услуги;
- определять инструменты маркетинга для каждого этапа жизненного цикла услуги

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Анализ жизненного цикла услуг»

Содержание заданий

Задание: определить этап жизненного цикла услуги по размещению туристов в отеле Великого Новгорода

Рекомендации по выполнению: Проанализировать предоставление услуг по размещению туристов в Великом Новгороде, на основании предложений туроператоров, Определить основные маркетинговые приёмы, применяемые туроператорами для продвижения услуги, на основании этого определить этап жизненного цикла услуги

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).
3. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

Тема 4.

Гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности

Практическое занятие № 7 Особенности услуг

Цель: Определить основные особенности предоставления услуг питания в гостиничном сервисе

Студент должен знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;

- технологии организации процесса питания;
- требования к обслуживающему персоналу;
- нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Особенности услуг»

Содержание заданий:

Задание: Проанализировать особенности услуг по предоставлению питания в гостиничном сервисе, на примере ресторан гостиницы «Волхов»

Рекомендации по выполнению: Изучить график работы ресторана, количество мест. Меню. изучить гост 30389-2013 услуги общественного питания предприятия общественного питания классификация и общие требования

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради. **Форма контроля:** индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).

Практическое занятие № 8 Методы удовлетворения потребностей в сфере гостеприимства

Цель: Определить способов удовлетворения человеческих потребностей в сфере туризма.

Студент должен знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- как воспринимается туристское предложение;
- какие потребности оно удовлетворяет;
- какие факторы стимулируют или, наоборот, тормозят развитие спроса;

уметь:

- прогнозировать их потребности;
- выявлять услуги, пользующиеся наибольшим спросом;
- улучшать взаимоотношения с потенциальными потребителями;
- приобретать доверие потребителей за счет понимания их запросов;
- понимать, чем руководствуется потребитель, принимая решение о приобретении туристских услуг;
- выяснять источники информации, используемые при принятии решения о покупке;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Методы удовлетворения потребностей в сфере гостеприимства»

Содержание заданий

Задание: Исследовать критерии по которым формируется потребность в туристских услугах и услугах размещения

Рекомендации по выполнению: Изучить стадии удовлетворения потребностей человека. Адаптировать эти стадии для определения возникновения, поиска путей удовлетворения потребностей и удовлетворения потребностей в сфере гостеприимства.

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради. **Форма контроля:** индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).
3. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

Тема 5.

Направления развития гостиничной составляющей сервисной деятельности

Практическое занятие № 9 Анализ удовлетворенности клиентов

Цель: Изучить методику определения удовлетворённости клиента в индустрии гостеприимства

Студент должен знать:

- Основные методики определения удовлетворённости клиента
- Методики анкетирования клиентов;
- Методики личностных опросов клиентов через социальные сети, по телефону;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;

уметь:

- проводить анализ анкетных данных;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию
Основные положения по теме «Анализ удовлетворенности клиентов»

Содержание заданий

Задание: Провести анализ основных методик для определения удовлетворённости потребностей клиентов. Провести анализ отзывов клиентов на сайтах гостиниц

Рекомендации по выполнению: изучить основные методики оценки удовлетворённости спроса. Методика Mystery shopping, Mystery Shoppers или Mystery Guest («Тайный гость/покупатель»). Изучить этапы проведения анализа по данной методике (подготовительный, полевой, аналитический, презентационный). На основе анализа предложить пути решения проблемы (ротация кадров, повышение квалификации и т.д.)

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).

Практическое занятие № 10 Анализ услуг.

Цель: Исследовать услуги, предлагаемые в гостиничном сервисе

Студент должен знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- задачи, функции и особенности работы службы питания;

- технологии организации процесса питания;
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

уметь:

- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы номерного фонда

Требования по теоретической готовности студентов к практическому занятию

Основные положения по теме «Анализ услуг»

Содержание заданий

Задание: Проанализировать ассортимент основных и дополнительных услуг, предоставляемых средствами размещения Великого Новгорода

Рекомендации по выполнению: Из источников информации определить возможные услуги, которые могут предоставить средства размещения и на основе анализа сайтов средств размещения Великого Новгорода выяснить какие услуги предоставляются клиентам. Результаты занести в таблицу

Требования к результатам работы: письменная работа (составленная таблица) в тетради. **Форма контроля:** индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: : <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).
3. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

Информационное обеспечение обучения

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 30.08.2020).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 30.08.2020).
3. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132> (дата обращения: 30.08.2020).
4. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 30.08.2020).
5. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436> (дата обращения: 30.08.2020).

Дополнительная литература

- Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> (дата обращения: 30.08.2020).

1.

Интернет-ресурсы:

1. http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.
2. <http://www.prohotel.ru>. – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем).
3. <http://www.socmart.com.ua>. — Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
4. <http://www.wise-travel.ru/news>. — Новости туризма.
5. <http://www.news.turizm.ru/russia>. — Рейтинг туристической привлекательности стран мира.
6. <http://www.fms.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной миграционной службы.

7. <http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант».
8. <http://www.consultant.ru/> - компания «Консультант Плюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Междуна-родное право».
9. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PROОТЕЛЬ для PROфессионалов гостиничного дела.

Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений

--	--	--	--	--	--