

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимств

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ И
СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц

с ограниченными возможностями

здоровья и инвалидов

Москва 2023

Название дисциплины (модуля) «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ И СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ»

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель:

кандидат педагогических наук, доцент

Т.Л.Тимохина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры «Общественных связей, туризма и гостеприимства»

№7 от 27.02.23г

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (*модулю*), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины (*модуля*)

3. Содержание дисциплины (*модуля*)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложение 1. Аннотация дисциплины 13

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью преподавания учебного курса – является предоставление студентам систематизированных знаний о технологии и организации оказания дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения.

Задачами преподавания учебного курса являются:

- ознакомление студентов с основными правовыми и нормативными документами в области предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- предоставление студентам систематизированных знаний о специфике организации и технологии предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- характеристика методики организации, предоставления и контроля процесса предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- формирование навыков необходимых для совершенствования управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития инновационной деятельности в сфере предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений при решении и анализе реальных производственных задач.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структуру уровней «гостиничного продукта» (понятия: основной, сопутствующий, дополнительный «гостиничный продукт»), цели и задачи подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг; • роль данных подразделений в деятельности современного гостиничного предприятия; • проблемы и трудности, с которыми сотрудники данных подразделений сталкиваются в процессе работы; • функции бизнес-центра; • функции сервис – бюро; • о видах транспортного обслуживания клиентов; • функции службы организации питания; • об организации хранения личных вещей проживающих; • об услугах интерактивного и платного телевидения; • о телекоммуникационных услугах; • об организации конференций в гостиницах; • об организации SPA – услуг в гостинице; • об организации отдыха и развлечений в отеле, а также других дополнительных и сопутствующих услуг; • штатное расписание и должностные обязанности сотрудников подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать технические средства, оборудование для повышения

		<p>эффективности предлагаемых услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> • оценивать влияние различных факторов на ход и результаты процессов обслуживания по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения; • принимать оптимальные решения в процессе выбора цели, стратегий и решения задач, возникающих в процессе обслуживания по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения; • оценивать и осуществлять контроль качества предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками необходимыми для выполнения должностных обязанностей руководителей и сотрудников подразделений по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения; • навыками обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг в предприятиях размещения; • навыками самостоятельного овладения новыми знаниями.
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Менеджмент гостиничного предприятия», «Введение в гостиничное дело», «Экономика в гостиничном предприятии»; «Учебная практика», «Производственная практика» и др.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Преддипломная практика» и др.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	20
7	Семинары/лабораторные работы	36
Всего:		56

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 88 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
9	Лекции	16
9	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		32

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 112 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	<p>Раздел 1</p> <p>Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения</p>	<p>Роль и место подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг в деятельности отеля. Структура уровней «гостиничного продукта» (понятия: основной, сопутствующий, дополнительный «гостиничный продукт»), цели и задачи подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг; Спектр дополнительных платных и бесплатных услуг, предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения</p>
2.	<p>Раздел 2</p> <p>Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения</p>	<p>Ресторанное обслуживание, обслуживание в кафе, барах. Служба room-service. Континентальный завтрак и завтрак по меню. Мини-бары. Порядок пополнения и контроля мини-баров. Ассортимент, расценки на продукты и напитки в мини-барах. Электронные мини-бары.</p>
3.	<p>Раздел 3</p> <p>Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения. Организация персонифицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях</p>	<p>Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах. Сервис бюро, его назначение, функции. Услуга по продлению визы. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Организация хранения личных вещей проживающих. Деятельность консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями и т.д.</p>
4.	<p>Раздел 4</p> <p>Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения</p>	<p>Организация работы операторов телефонной станции. Должностные инструкции телефонистов. Оборудование рабочего места телефониста и его подручные средства. Спектр информации, предоставляемый телефонистом. Приём телефонограмм и их документальное оформление. Побудка гостей (Wake-up-call). Различные способы осуществления побудки в современных отелях. Заказ международных и междугородних телефонных переговоров для клиентов гостиницы. Приём заявок о неисправностях телефонной аппаратуры. Широкие возможности телефонных систем современных гостиниц. Требования к работникам телефонной службы.</p>
	<p>Раздел 5</p>	<p>Парикмахерская, салоны красоты, графики работы. Оздоровительные залы с полным обслуживанием</p>

5.	Организация предоставления бытовых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг	(бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.). Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы. Пункт обмена валюты; газетные, цветочные, сувенирные, аптечные киоски; различные бутики. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. Перевод из одного номера в другой номер (в случае необходимости). Продление срока проживания.
----	---	---

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	4
	Тема 1. Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
	Тема 2. Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения	Лекция 22. Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством

			электронной почты
	<p>Тема 3.</p> <p>Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения.</p> <p>Организация персонифицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях</p>	<p>Лекция 3.</p> <p>Семинар 3.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада.</p> <p>Тестирование</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>
	<p>Тема 4.</p> <p>Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения</p>	<p>Лекция 4.</p> <p>Семинар 4.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>
	<p>Тема 5.</p> <p>Организация предоставления бытовых услуг.</p> <p>Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг</p>	<p>Лекция 5.</p> <p>Семинар 5.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада.</p> <p>Тестирование</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.1 Система оценивания¹

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль:			
- опрос	3, 4, 9, 12, 15, 17 недели	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	8, 13 недели	5 баллов	10 баллов
- тестовое задание (темы 1-3)	5 неделя	10 баллов	10 баллов
- тестовое задание (темы 4-5)	14 неделя	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	17 неделя		40 баллов
Итого за семестр зачет			100 баллов

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX

¹ Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

0 – 19			F
--------	--	--	---

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень терминов и понятий, выносимых на терминологические диктанты и тестирование

Бизнес-центр (Business center), аренда автомобиля (Rent a car), лист заказов автомобилей, Сервис-бюро (SERVICE BUREAU), Ксерокопирование (PHOTOCOPIES), Брошюрование (BINDING), Ламинирование (LAMINATION), Транспортное обслуживание (TRANSPORTATION SERVICE), Железнодорожный билет (TRAIN TICKET), Авиабилет (PLANE TICKET), VIP-привилегия (VIP TREATMENT), Подтверждение о приеме иностранного гражданина (Confirmation acceptance voucher), услуги питания (Food services), Мини-бар (mini-bar), F&B Manager, Room Service Manager, Room Service Supervisors, Room Service Waiters, Mini bar Supervisor, Mini bar attendant, Правила предлагающей продажи, форма приема заказа в службе Room Service (Room Service order form), винная карта, континентальный завтрак (CONTINENTAL BREAKFAST), английский завтрак (ENGLISH BREAKFAST), A la Carte, чаевые (Tips), индивидуальные сейфы (Individual safes), депозитные ячейки (Safe Deposit Boxes), камера хранения (Luggage room), Услуга не беспокоить гостя. Do Not Disturb, телефонист (Telephone operator), телефонный этикет (telephone etiquette), Гости со статусом «Инкогнито» (Incognito guests), Лист побудки (Wake-up calls list), Салон красоты (Beauty Salon), медицинская помощь (Medical aid).

Тестовое задание для промежуточного контроля знаний студентов темы 1-3

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	Какие элементы включает в себя «гостиничный продукт»?	а. основной б. сопутствующий в. дополнительный г. все перечисленное выше
2.	Как правило, доля доходов от предоставления дополнительных услуг от общего дохода получаемого гостиницей может достигать:	а. 100% б. 50% в. 30%. г. 2%
3.	Какая услуга не входит в перечень предоставляемых бизнес-центром	а. прокат видеотехники и аудио оборудования б. обмен валюты

	услуг?	<p>в. возможность работы в сети Internet</p> <p>г. оказание переводческих услуг</p>
4.	Какая услуга предоставляется бизнес-центром бесплатно?	<p>а. ламинирование, брошюровальные работы</p> <p>б. редактирование, оказание услуг секретаря, стенографистки</p> <p>в. аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций</p> <p>г. предоставление информации о режиме работы служб и подразделений отеля</p>
5.	Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?	<p>а. большой опыт работы на транспорте</p> <p>б. умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания</p> <p>в. хорошие внешние данные</p> <p>г. владение иностранным языком</p>
6.	От каких факторов зависит цена на автотранспорт в гостиницах?	<p>а. от месторасположения гостиницы</p> <p>б. марки предоставляемого автомобиля</p> <p>в. количества пассажиров</p> <p>г. от всего выше перечисленного</p>
7.	Какая услуга не входит в перечень предоставляемых сервис – бюро услуг?	<p>а. заказ железнодорожных билетов, резервирование мест и подтверждение брони на авиарейсы</p> <p>б. резервирование мест в ресторанах гостиницы и вне гостиницы</p> <p>в. предоставление гостям информации о достопримечательностях места пребывания, маршрутах городского транспорта</p> <p>г. предоставление в пользование гостей дополнительного спального места</p>
	Какая экскурсия не относится к числу традиционно предлагаемых гостям в столичных отелях?	<p>а. обзорная экскурсия по Москве</p> <p>б. экскурсия по Третьяковской галерее</p>

8.		<p>в. «Большой театр за кулисами»</p> <p>г. посещение Кремля, включая соборы, мавзолей</p>
9.	Какое экскурсионное обслуживание считается индивидуальным?	<p>а. от 1 до 6 человек</p> <p>б. от 1 до 4 человек</p> <p>в. от 1 до 7 человек</p> <p>г. от 1 до 8 человек</p>
10.	Какие виды баров могут функционировать в гостиницах?	<p>а. вестибюльный бар (лобби-бар),</p> <p>б. служебный бар</p> <p>в. банкетный бар</p> <p>г. все вышеперечисленные</p>
11.	Где расположены мини-бары в гостиницах?	<p>а. в лифтах гостиницы</p> <p>б. в конференц-залах гостиницы</p> <p>в. в гостевых комнатах гостиницы</p> <p>г. в прачечной – химчистке гостиницы</p>
12.	Какая часть московских гостиниц предоставляет в распоряжение гостей мини-бары?	<p>а. $\frac{1}{4}$ всех гостиниц</p> <p>б. $\frac{1}{2}$ всех гостиниц</p> <p>в. все гостиницы</p> <p>г. $\frac{1}{3}$ всех гостиниц</p>
13.	Во сколько раз цены на продукты и напитки в мини-барах гостиниц устанавливаются выше розничных цен?	<p>а. в 25 раз</p> <p>б. в 20 раз</p> <p>в. в 15 раз</p> <p>г. в несколько раз</p>
14.	Силами какой службы, чаще всего, осуществляется контроль над потреблением продукции из мини-бара и пополнение его запасов	<p>а. службой организации питания</p> <p>б. коммерческой службой</p> <p>в. административной службой</p> <p>г. инженерно-технической службой</p>
15.	Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы Room Service?	<p>а. менеджер службы</p> <p>б. хостес</p> <p>в. официант</p>

		г. супервайзер
16.	Каков режим работы сотрудников Room Service?	а. с 9.00. до 18.00. б. круглосуточно в. с 9.00. до 21.00. г. с 12. до 24.00.
17.	Завтрак, принятый службой Room Service по телефонному звонку гостя из номера, должен быть предоставлен гостю:	а. в течение 30 минут б. в течение 10 минут в. в течение 1 часа г. в течение 45 минут

Тестовое задание для итогового контроля знаний студентов темы 4-5

1.	Обед должен доставляться в номер после звонка - заказа гостя в службу Room Service:	а. в течение 15 минут б. в течение 45 минут в. в течение 30 минут г. в течение 1 часа
2.	Ужин должен доставляться в номер после звонка - заказа гостя в службу Room Service:	а. в течение 30 минут б. не более чем через 45 минут в. не более чем через 15 минут г. в течение 1 часа
3..	Время доставки напитков в номер через службу Room Service:	а. в течение 1 часа б. в течение 5 минут в. в течение 15 минут г. в течение 30 минут
4.	Что является не существенным при приеме заказа гостя на питание сотрудником службы Room Service:	а. № комнаты б. наименование блюд в. категория (тип) номера г. время подачи заказа
5.	В случае нарушения срока доставки завтрака	а. гостю вручается письмо от руководства отеля с извинениями за доставленные неудобства

	гостю в № службой Room Service:	б. дается скидка на проживание в. гость завтракает за счет заведения г. официант приносит личные извинения гостю
6.	В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже или при отъезде из отеля?	а. если не превышен его кредитный лимит б. если сумма услуги не превышает 1 тыс. рублей в. если гостем является женщина г. если гостем является пенсионер
7.	С какой регулярностью осуществляется сбор грязной посуды с жилых этажей ***** зв. отеля?	а. каждый час б. не реже 1 раза в течение 3 часов в. 5 раз в сутки г. в 7.00., в 15.00. и 24 часа
8.	Интерактивные телевизионные системы дают возможность:	а. получение гостями отеля широкого спектра услуг бытового характера б. получение гостями отеля широкого спектра бизнес-услуг в. предоставление специальных функций для персонала отеля г. все вышеперечисленное
9.	Камера хранения на английском языке именуется как:	а. Double room б. Rest room в. Luggage room г. Convenience room
10.	В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?	а. Гражданский Кодекс РФ б. Устав предприятия в. Конституция РФ г. Трудовой Кодекс РФ
11.	В каком месте гостиницы, как правило, находится сейфовая комната, оборудованная	а. в бухгалтерии б. в приемной (секретариате) генерального директора

	депозитными ячейками?	гостиницы в. в пункте обмена валюты г. в зоне службы приема и размещения
12.	В каком временном интервале следует приветствовать человека, звонящего в гостиницу фразой «Доброе утро» («Good morning»)?	а. с 9.00. до 11.00. б. с 6.00. до 10.00. в. с 7.00. до 12.00. г. с 8.00. до 13.00.
13.	В каком временном интервале следует приветствовать человека, звонящего в гостиницу фразой «Добрый день» («Good afternoon»)?	а. с 10.00. до 14.00. б. с 11.00. до 15.00. в. с 13.00. до 17.00. г. с 12.00. до 18.00.
14.	В каком временном интервале следует приветствовать человека, звонящего в гостиницу фразой «Добрый вечер» («Good evening»)?	а. с 19.00. до 23.00. б. с 18.00. и далее в. с 17.00. до 24.00. г. с 20.00. и далее
15.	В какие сроки должно доставляться текстовое сообщение (телефограмма) в номер гостю?	а. в течение 15-20 минут б. в течение 30 минут в. в течение 5 минут г. в течение 45 минут
16.	Какими способами может осуществляться побудка гостей в высококлассных гостиницах?	а. непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата б. автоматическим способом в. посредством интерактивных TV систем г. всеми вышеперечисленными
17.	Для гостиниц каких категорий обязательным является наличие медицинского кабинета?	а. для ***** зв. гостиниц б. для гостиниц всех категорий в. для **** зв. гостиниц и ***** зв. гостиниц г. для гостиниц от *** зв. и выше

18.	В течение какого времени исполнитель (отель) должен устранить недостаток оказанной услуги с момента предоставления потребителем соответствующего требования?	<p>а. в течение 15 минут</p> <p>б. незамедлительно</p> <p>в. в течение часа</p> <p>г. по возможности быстро</p>
19.	Какой из видов услуг исполнитель (отель) не обязан предоставлять потребителю бесплатно?	<p>а. вызов скорой помощи</p> <p>б. заказ билетов на развлекательные мероприятия</p> <p>в. побудка к определенному времени</p> <p>г. доставка в номер корреспонденции по ее получении</p>

Тематика рефератов

1. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц.
2. Организация и обслуживание конференций на базе гостиничных предприятий. Оборудование конференц-залов.
3. Характеристика персонала гостиничных анимационных служб, а также выездных специализированных (культурных) мероприятий.
4. Организация и планирование работы анимационной службы гостиничного предприятия.
5. Планирование и организация фитнес-центра в гостинице.
6. Банкет-фуршет – организация и обслуживание.
7. Организация и планирование мини-гольфа в гостинице.
8. Банкет-коктейль – организация и обслуживание.
9. Организация и предоставление дополнительных услуг в Wellness-отелях.
10. Банкет-чай – организация и обслуживание.
11. Винотерапия, как дополнительная услуга в гостинице.
12. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
13. Организация и предоставление СПА-услуг в гостинице.
14. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
15. Организация телекоммуникационных услуг в гостинице.
16. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

17. Предоставление услуг фитнес-центра в гостинице.
18. Организация торгового обслуживания на гостиничном предприятии. Центры розничной торговли: продукты, товары местного производства, сувениры.
19. Проведение и обслуживание бизнес – мероприятий.
20. Организация хранения личных вещей гостей.
21. Планирование, организация и обслуживания выставок на базе гостиничного предприятия.
22. Программы поощрения и стимулирования постоянных и VIP-клиентов.
23. Технология обслуживания VIP-гостей в высококлассных отелях.

Самостоятельная работа по предложенной тематике предполагает обзор специальной литературы, периодических изданий, специализированных веб-сайтов с целью подготовки к семинару.

Вопросы к зачету

1. Какие услуги предоставляет бизнес - центр?
2. Какие функции сервис – бюро Вы можете назвать?
3. Какие виды баров Вы знаете?
4. Кто осуществляет контроль, пополнение мини - бара?
5. Существует «завтрак по меню», «континентальный завтрак». Какие виды завтраков Вы знаете еще?
6. Чем занимается служба room - service?
7. Дайте английские эквиваленты слов: прачечная, химчистка, глаженье.
8. Перечислите бизнес - услуги и услуги бытового характера, которые предоставляют интерактивные системы телевидения?
9. Какие два вида сейфов имеются в гостиницах? Какой из них имеет больше преимуществ и почему?
10. Перечислите услуги, оказываемые гостиницей бесплатно.
11. Какие подразделения занимаются организацией отдыха и развлечений клиентов отеля?
12. В скольких экземплярах выписываются счета за оказанные услуги в том или ином подразделении гостиницы?
13. Какими способами клиент может расплатиться в гостинице за оказанные услуги?
14. Каким технологическим документом сопровождается процедура перевода из одного номера в другой?
15. Дайте определение понятиям: «Основной гостиничный продукт», «Дополнительный гостиничный продукт», «Сопутствующий гостиничный продукт».
16. Дайте определение понятию «Услуга». Расскажите о её основных специфических чертах.
17. Каковы функции консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями?
18. В чем разница между деятельностью консьержей и дворецких?

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Нормативные правовые акты

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (вред.

Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 № 66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 №770-РП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
3. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания М.:КноРус, 2015
4. Шамшина, Ю. О. Гостиничный сервис: конспект лекций Феникс, 2014
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов ЮНИТИ-ДАНА, 2015
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах:

6.2.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Туристские и гостиничные ресурсы:

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Euro Seek | http://www.euroseek.com |
| 2. Everything's Travel | http://www.menibers.aol.com/trvlevery |
| 3. Hotel Resource | http://www.hotelresource.com |
| 4. Look Smart | http://www.looksmart.coin |
| 5. Travel Search | http://www.travelsearch.com |
| 6. World Pages | http://www.worldpages.coni |
| 7. Yahoo! | http://www.yahoo.com |

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
3. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
4. UNWTO NEWS.
5. «Отель»;
6. «Гостиницы и рестораны»;
7. «Парад отелей»;
8. «Стандарт 5 звезд»;
9. «Пять звезд»;
10. «Курортные ведомости»;
11. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education

Сайты электронных библиотек и научных журналов:

eLibrary – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Blackwell – полнотекстовые электронные научные журналы, охватывающие все области естественных и общественных наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/browse/subjects>

Sage Publications – научные журналы по гуманитарным, точным и естественным наукам. Глубина полнотекстового архива с 1999 г. Условия доступа: доступ организован по общеуниверситетской сети. URL: <http://online.sagepub.com>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Эффективное проведение семинарских занятий в форме тренингов предполагает соответствующую организацию учебного пространства (например, достаточно свободное пространство для размещения учащихся по кругу, с ведущим-преподавателем в центре). Стенды для размещения учебно-методических материалов поясняющего и иллюстративного характера. Мультимедийный комплекс для демонстрации учебных видеофильмов, учебных тренингов.

Минимально необходимый для освоения дисциплины «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг» перечень материально-технического обеспечения включает:

1. Оверхед – проектор
2. Портативный или стационарный ПК
3. Мультимедийный проектор
4. Видео и/или DVD проигрыватель
5. Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)
6. Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)
7. Набор цветных фломастеров или мелков
8. Классная доска
9. Слайды, фильмы DVD
10. Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

. В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

Основная цель семинарских занятий состоит в том, чтобы повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и закрепления теоретических знаний в области организации предоставления дополнительных сопутствующих услуг в средствах размещения, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

В ходе проведения семинарских занятий слушатели должны закрепить теоретические знания по курсу «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг», качественно освоить наиболее сложные и необходимые проблемы этого учебного курса, выработать навыки самостоятельной деятельности и умение работать со специальной литературой по гостиничной деятельности.

На семинарских занятиях студенты должны научиться грамотно излагать проблемы в области организации предоставления дополнительных сопутствующих услуг в средствах размещения, свободно высказывать своё мнение, вести полемику, способствующую развитию профессиональной компетентности.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;
- обсуждение докладов и рефератов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;
- решение ситуационных задач.

Практические занятия включают 5 разделов, отражающих последовательность изучения курса в соответствии с программой. Их формы предусматривают обсуждение заданных планом вопросов, выступление с докладами по написанным рефератам и их обсуждение, рассмотрение конкретных ситуаций в области организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

Тематические разделы семинарских занятий

Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 час.)

Основные понятия, термины и определения, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения

Цель: изучить основные понятия, определения, термины, связанные с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения

Вопросы для изучения и обсуждения:

1. Дайте определение понятиям: «Основной гостиничный продукт» «Дополнительный гостиничный продукт», «Сопутствующий гостиничный продукт».
2. Дайте определение понятию «Услуга». Расскажите о её основных специфических чертах.
3. Расскажите о структуре уровней «гостиничного продукта».

Практические задания (темы докладов):

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ
3. Новые услуги, предлагаемые службами по предоставлению дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения

Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов

Организация предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения

Цель: изучить вопросы, связанные с организацией предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Какие виды баров существуют в отелях?
2. Кто осуществляет контроль и пополнение мини-баров?
3. Чем занимается служба room-service?
4. Что Вы знаете о «завтраке по меню» и «континентальном завтраке»?
5. Каковы основные правила предлагающей продажи, применяемые в службе room-service?
6. Основные требования к сотруднику службы room-service.
7. Какими способами осуществляется оплата услуг room-service в гостиницах?

Практические задания (темы докладов):

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ
3. Новые услуги, предлагаемые службами по предоставлению дополнительных сопутствующих услуг в гостиницах и других средствах размещения

Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов

Организация предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения. Организация персонафицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях

Цель: изучить вопросы, связанные с организацией предоставления бизнес-услуг в гостиницах и других средствах размещения, а также организацией персонафицированного, элитного, VIP-обслуживания в отелях.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Какие услуги предоставляет бизнес-центр?
2. Какие функции сервис-бюро?
3. Перечислите бизнес-услуги и услуги бытового характера, которые предоставляют интерактивные системы телевидения.

Практические задания (темы докладов):

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом в сфере
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ

Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов

Организация предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения

Цель: изучить вопросы, связанные с организацией предоставления телекоммуникационных услуг в гостиницах и других средствах размещения

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Какие телекоммуникационные услуги предоставляются гостям в высококлассных отелях?
2. Каким образом в гостиницах сохраняется конфиденциальность проживания гостей?
3. В чем заключается телефонный этикет, принятый в высококлассных отелях?
4. Расскажите о функциях консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями.
5. В чем разница между деятельностью консьержей и дворецких?

Практические задания (темы докладов):

1. Инновации гостиничного бизнеса за рубежом
2. Инновации гостиничного бизнеса в РФ

Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов

Организация предоставления бытовых услуг. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг

Цель: изучить вопросы, связанные с организацией предоставления бытовых услуг, а также с организацией отдыха и развлечений в гостинице и других сопутствующих услуг

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Перечислите дополнительные услуги, оказываемые гостиницей бесплатно.
2. Какие подразделения занимаются организацией отдыха и развлечений клиентов отеля?
3. Каким технологическим документом сопровождается процедура перевода гостя из одного номера в другой?
4. Как организована медицинская помощь в отелях?
5. Сколько экземпляров счетов за оказанные услуги выписывается в том или ином подразделении гостиницы?
6. Какие существуют формы приёма оплаты за оказанные гостиницей услуги?
7. Какие виды сейфов предоставляются в распоряжение гостей? Какой вид сейфов предпочтительнее? Почему?
8. Расскажите о предназначении камеры хранения в отеле.

Практические задания (темы докладов):

1. Инновации гостиничного бизнеса за рубежом
2. Инновации гостиничного бизнеса в РФ

Список источников и литературы

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы по курсу (аналитико-синтетическое задание, публичное выступление) выполняются на листах белой бумаги формата А4 (стандартная бумага для принтера). Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см, слева 3 см. Шрифт желательно использовать стандартный, без насечек (рекомендуется гарнитура Times New Roman), кегль 12, интервал одинарный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц внизу посередине. Они нужны везде, кроме первого (титального) листа. Для оформления ссылок используйте функцию «сноски внизу страницы» в программе Word.

Каждый раздел работы, если он занимает несколько страниц, целесообразно начинать с новой страницы. Если раздел занимает полстраницы, новый раздел можно начать на текущей. Названия разделов выделить жирным шрифтом, выравнивать по центру.

При выставлении оценок за текст выступления учитывается: объем и качество проведенной работы с научной литературой по теме выступления, содержание и стиль изложения самого текста выступления, наличие и качество справочно-библиографического аппарата работы (ссылки на источники должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ), умение студента анализировать прочитанное, сравнивать различные точки зрения на проблему и аргументировать собственное мнение.

9.3. Иные материалы

Примерные ситуационные задачи

Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия. Большое место в работе специалиста занимают задачи аналитического характера. Умение рассматривать, оценивать ситуацию в целом и в деталях, принимая на основе этого анализа правильное решение - неотъемлемое качество будущего менеджера в гостинице. Сущность этого метода обучения состоит в том, что студентам демонстрируется определенная производственная ситуация, в которой охарактеризованы условия и действия ее участников. Студенту предлагается оценить, правильно ли действовали ее участники, дать анализ и заключение о том, на основании чего они оценивали действия участников. Представление ситуации может быть дано в разных формах: описание ситуации, показ видеосюжетов, разыгрывание ролей отдельными студентами в учебной группе. Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия может выполняться на практических занятиях, на занятиях по закреплению учебного материала, при проверке знаний и умений, как один из видов практических работ на уроке, в качестве внеаудиторных занятий, в процессе учебной практики при решении комплексных производственных задач. Выполняют задания по анализу

технологических ситуаций процесса гостиничного обслуживания студенты индивидуально или группами по два-четыре человека, а затем коллективно обсуждают намеченные выводы. Ситуационные производственные задачи, обусловленные технологическим процессом гостиничного обслуживания, используемые как практические методы подготовки специалистов, должны точно соответствовать получаемой специальности и квалификации студентов профильного ВУЗа. В рамках программы разработан перечень ситуационных задач для проведения практических занятий со студентами. Ниже приведены некоторые из них:

1. Произнесите фразу приветствия оператора телефонной станции при обращении клиента в гостиницу (на русском, английском языках).
2. У гостя отеля болит желудок, он просит у Вас лекарство. Ваши действия.
3. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?
4. Господин N звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счёт?
5. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Действия администратора.
6. Гость сообщает, что его номер ограблен. Действия руководства гостиницы в данной ситуации.

Методические рекомендации по подготовке электронной презентации

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо

впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это

получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Аннотация дисциплины

Целью дисциплины– является предоставление студентам систематизированных знаний о технологии и организации оказания дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения.

Задачами дисциплины являются:

- ознакомление студентов с основными правовыми и нормативными документами в области предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- предоставление студентам систематизированных знаний о специфике организации и технологии предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- характеристика методики организации, предоставления и контроля процесса предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- формирование навыков необходимых для совершенствования управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития инновационной деятельности в сфере предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений при решении и анализе реальных производственных задач.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- структуру уровней «гостиничного продукта» (понятия: основной, сопутствующий, дополнительный «гостиничный продукт»), цели и задачи подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг;
- роль данных подразделений в деятельности современного гостиничного предприятия;
- проблемы и трудности, с которыми сотрудники данных подразделений сталкиваются в процессе работы;
- функции бизнес-центра;
- функции сервис – бюро;
- о видах транспортного обслуживания клиентов;
- функции службы организации питания;
- об организации хранения личных вещей проживающих;
- об услугах интерактивного и платного телевидения;
- о телекоммуникационных услугах;
- об организации конференций в гостиницах;
- об организации SPA – услуг в гостинице;

- об организации отдыха и развлечений в отеле, а также других дополнительных и сопутствующих услуг;
- штатное расписание и должностные обязанности сотрудников подразделений по оказанию дополнительных и сопутствующих услуг.

уметь:

- использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг.
- оценивать влияние различных факторов на ход и результаты процессов обслуживания по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- принимать оптимальные решения в процессе выбора цели, стратегий и решения задач, возникающих в процессе обслуживания по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- оценивать и осуществлять контроль качества предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения.

владеть навыками:

- необходимыми для выполнения должностных обязанностей руководителей и сотрудников подразделений по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения;
- обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг в предприятиях размещения;
- самостоятельного овладения новыми знаниями.