



УТВЕРЖДЕНО:
**Ученым советом Высшей школы туризма и
гостеприимства**
Протокол №7 от «14» октября 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.1.1 Сервис – дизайн в сфере гостеприимства
основной образовательной программы высшего образования – программы
магистратуры
по направлению подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело
направленность (профиль): Инновационные технологии управления гостиничным
бизнесом
Квалификация: магистр
Год начала подготовки: 2023

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>к.соц.н., доцент Козлова Н.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>к.э.н. Коновалова Е.Е.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.В.ДВ.1.1 «Сервис – дизайн в сфере гостеприимства» является частью первого блока программы магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело», направленности (профиля): «Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом» и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании положений экономической теории, социологии, менеджмента, а также результатах изучения дисциплин «Современные методы исследований» на первом семестре 1 курса.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника.

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

ПК-2.1. Научно обосновывает проекты предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-2.2. Проектирует предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом современных технологий и новаций

ПК-2.3. Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты проектов в сфере гостеприимства и общественного питания

Дисциплина включает два раздела. Первый раздел «Сервисная среда в индустрии гостеприимства: состав и формирование» посвящен ознакомлению обучающихся с теоретическими положениями сервисной экономики, трендами развития гостиничного дела, составу сервисной среды и технологиям, используемым при ее формировании. В процессе изучения этого раздела развиваются навыки идентификации и анализа составляющих сервисной среды, в том числе с учетом межкультурного взаимодействия, проектирования процессов цифровой трансформации предприятий сферы гостеприимства, решения задач в цифровой среде. Второй раздел «Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства» посвящен изучению практических подходов к проектированию сервисной среды в деятельности предприятий сферы гостеприимства. В этой части дисциплины акцент делается на развитии навыков формирования системы обеспечения безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в т.ч. обоснования и проектирования состава сервисной среды, реализации проекта сервисного аудита предприятий сферы гостеприимства.

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

На очной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (24 часа), в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, занятия семинарского типа (24 часа) в форме семинара - заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, представления и взаимной оценкой индивидуальных и групповых проектов, а также практических занятий - деловой игры, разбора конкретных ситуаций, Case-study, выполнения практического задания, самостоятельной работы обучающихся (90 часов), консультаций (4 часа), промежуточная аттестация (2 часа) в форме зачета с оценкой.

На заочной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 3 семестре (лекции (2 часа), консультации (2 часа), самостоятельная работа обучающихся (32 часа)), а также на 2 курсе в 4 семестре предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (6 часов), в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, занятия семинарского типа (6 часов) в форме семинаров (заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, индивидуальных и групповых проектов и др.) и практических



занятий (деловая игра, практическое задание, разбор конкретных ситуаций, Case-study), самостоятельной работы обучающихся (92 часа), консультаций (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа) в форме зачета с оценкой.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме коллоквиума, защиты индивидуального (группового) проекта, промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплины «Гостиничный девелопмент», при прохождении практики и государственной итоговой аттестации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	УК 5-3	Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
2	ПК 2 -1	Научно обосновывает проекты предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
3	ПК 2-2 .	Проектирует предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом современных технологий и новаций
4	ПК 2-3	Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты проектов в сфере гостеприимства и общественного питания

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Формирование компетенций продолжается в дальнейшем при прохождении практики и государственной итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад. часов.
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	54	-	54	-	-
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	24	-	24	-	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	24	-	24	-	-
	Семинары	12		12		
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	12	-	12	-	-



1.3	Консультации	4	-	4	-	-
1.4.	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2	-	2	-	-
2	Самостоятельная работа обучающихся	90	-	90	-	-
3	Общая трудоемкость час	144	-	144	-	-
	з.е.	4	-	4	-	-

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	20	-	-	4	16
	в том числе:	-	-	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	8	-	-	2	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	-	-	-	6
	Семинары	4	-	-	-	4
	Лабораторные работы	-	-	-	-	
	Практические занятия	2	-	-	-	2
1.3	Консультации	4	-	-	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2	-	-	-	2
2.	Самостоятельная работа обучающихся	124	-	-	32	92
3.	Общая трудоемкость час	144	-	-	36	108
	з.е.	4	-	-	1	3



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения													
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академических часов	Форма проведения СРО		
		Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения консультации				
Сервисная среда в индустрии гостеприимства: состав и формирование	Вызовы сервисной экономики для индустрии туризма и гостеприимства	6	Лекция-дискуссия												
	Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной составляющей гостиничного продукта												12	Подготовка докладов и презентаций к семинару.	
	Состав сервисной среды в индустрии гостеприимства					4	Семинар –опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций								
	Формирование сервисной среды в индустрии гостеприимства и обеспечение безопасности	6	Лекция-дискуссия												



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации			
	организаций сферы гостеприимства и общественного питания													
	Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, а также на обеспечение безопасности											12	Подготовка докладов и презентаций к семинару.	
	Исследования при проектировании сервисной среды в т.ч. в цифровой среде для организаций сферы гостеприимства					4	Контрольная точка текущей аттестации: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций							
	Организация работ по планированию, анализу и оценке результатов											12	Подготовка к выполнению практического	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	сервисной деятельности предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. в цифровой среде												задания, деловой игре
	Разработка инструментов анализа сервисной среды. Цифровой инструментарий. Формирование комфортного пребывания туриста в гостиницах и аналогичных средствах размещения			4	Контрольная точка текущей аттестации: Деловая игра, выполнение практического задания, тестирование								
Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства	Разнообразие культур и процесс межкультурного взаимодействия	6	Лекция-дискуссия										
	Межкультурные коммуникации в гостиничной сфере											12	Подготовка к case-study, разбор конкретных ситуаций



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения													
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации				
Качество сервисной среды для целевых групп				4	Контрольная точка текущей аттестации: Case-study, разбор конкретных ситуаций										
Современные цифровые инновации в гостиничном сервисе														14	Подготовка к решению case-study
Разработка программы сервисного аудита				4	Case-study										
Организация сервисного аудита объектов сферы гостеприимства	6	Проблемная лекция													
Разработка инструментария проекта сервисного аудита, в т.ч. в цифровой среде														14	Подготовка к консультациям, работа над проектом
Использование результатов сервисного															



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации			
	аудита													
	Презентация результатов сервисного аудита											14	Подготовка к презентации и защите результатов индивидуальных и групповых проектов	
	Сервисный аудит. Презентация проектов					4	Контрольная точка текущей аттестации: коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов			2	Групповая			
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) – 2 часа														



Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Контактная работа обучающихся с преподавателем													
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации				
Сервисная среда в индустрии гостеприимства: состав и формирование	Вызовы сервисной экономики для индустрии туризма и гостеприимства	2	Лекция-дискуссия												
	Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной составляющей гостиничного продукта												12	Подготовка докладов и презентаций к семинару.	
	Состав сервисной среды в индустрии гостеприимства					1	Семинар –опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций								
	Формирование сервисной среды в индустрии гостеприимства и обеспечение безопасности организаций сферы гостеприимства и	2	Лекция-дискуссия												



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, академических часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения консультации		
	общественного питания												
	Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, а также на обеспечение безопасности											20	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
	Исследования при проектировании сервисной среды в т.ч. в цифровой среде для организаций сферы гостеприимства					1	Контрольная точка текущей аттестации: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций						
	Организация работ по планированию, анализу и оценке результатов сервисной деятельности предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. в											20	Подготовка к выполнению практического задания, деловой игре

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации			
	цифровой среде													
	Разработка инструментов анализа сервисной среды. Цифровой инструментарий. Формирование комфортного пребывания туриста в гостиницах и аналогичных средствах размещения			2	Контрольная точка текущей аттестации: Деловая игра, выполнение практического задания, тестирование									
Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства	Разнообразие культур и процесс межкультурного взаимодействия	2	Лекция-дискуссия											
	Межкультурные коммуникации в гостиничной сфере											20	Подготовка к коллоквиуму	
	Качество сервисной среды для целевых групп			1	Контрольная точка текущей аттестации: Case-study, разбор конкретных ситуаций									

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											СРО, академических часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения консультации			
	Современные цифровые инновации в гостиничном сервисе												20	Подготовка к решению case-study
	Разработка программы сервисного аудита			1	Case-study									
	Организация сервисного аудита объектов сферы гостеприимства	2	Проблемная лекция											
	Разработка инструментария проекта сервисного аудита, в т.ч. в цифровой среде												20	Подготовка к консультациям, работа над проектом
	Использование результатов сервисного аудита													
	Презентация результатов сервисного аудита												10	Подготовка к презентации и защите результатов индивидуальных и групповых



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, академических часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения консультации		
													проектов
	Сервисный аудит. Презентация проектов					2	Контрольная точка текущей аттестации: коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов			2	Групповая		
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) – 2 часа													



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

Для самостоятельной работы по дисциплине «Сервис – дизайн в сфере гостеприимства» обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение (очная форма обучения/заочная форма обучения):

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной составляющей гостиничного продукта, 12/12 (Подготовка докладов и презентаций к семинару.)	Доклад выполняется каждым студентом (группой студентов до 3 чел.) на унифицированную тему «Анализ сервисной среды индустрии гостеприимства (объекта) на примере.....». Индивидуализация темы доклада обеспечивается выбором примера проведения анализа – с точки зрения класса, типа, размера отеля и его территориального расположения Вопросы для подготовки: 1. Дайте обоснованную оценку развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации (субъекте Российской Федерации). 2. Определите направления развития сервисной среды гостиничного продукта в современных условиях. 3. Какое влияние современный спрос оказывает на формирование сервисной среды организаций сферы гостеприимства и общественного питания, а также на обеспечение безопасности?
2	Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, а также на обеспечение безопасности, 10/20 (Подготовка докладов и презентаций к семинару.)	При подготовке к семинару целесообразно использовать следующие источники: 1. Устинова Н.Г., Шевченко М.В. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ // Эпоха науки. 2019. № 20. С. 459-463. 2. Храпова Т.А., Успенская М.Е. ОТЗЫВЫ ГОСТЕЙ КАК ИНДИКАТОР КАЧЕСТВА СЕРВИСА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. 2019. Т. 14. № 2. С. 106-113. 3. Фулов Н.Р. ВЛИЯНИЕ COVID-19 НА ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА // В сборнике: СОВРЕМЕННАЯ НАУКА: АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ, ДОСТИЖЕНИЯ И ИННОВАЦИИ. сборник статей XIV Международной научно-практической конференции. Пенза, 2020. С. 179-181. 4. Булкина Д.А., Смойкина Е.О. КАЧЕСТВЕННЫЕ АСПЕКТЫ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА: ГИГИЕНА ПИТАНИЯ // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. Т. 14. № 1. С. 94-105 5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 8.3.).
3	Организация работ по планированию, анализу и оценке результатов сервисной деятельности предприятий сферы гостеприимства, в т.ч. в цифровой среде, 10/20 (Подготовка к деловой игре)	Вопросы для подготовки: 1. Какие показатели могут быть использованы для оценки результатов сервисной деятельности различных видов коллективных средств размещения? В цифровой среде? 2. Какими показателями можно охарактеризовать потенциальный спрос для проектирования сервисной среды гостиниц и аналогичных средств размещения? 3. Какими критериями целесообразно пользоваться при оценке сервисной среды (ее элементов) гостиниц и других средств размещения? Как оценить цифровой сервис? 4. Современные тренды гостиничного спроса/предложения. Спрос на цифровые сервисы и безконтактное обслуживание. При подготовке к семинару и деловой игре рекомендуется ознакомиться с



		<p>материалами:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Воронова О.В., Харева В.А. ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ПРИМЕНЕНИИ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ // Научный вестник Южного института менеджмента. 2019. № 4 (28). С. 98-102.2. Лозицкий В.Л. ЭВОЛЮЦИЯ КОМПЕТЕНТНОСТНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА В АСПЕКТЕ ПРОЦЕССОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ // Туризм и гостеприимство. 2019. № 2. С. 34-40. 13. Морозова Н.С. ИННОВАЦИОННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА В КРИЗИСНЫХ УСЛОВИЯХ // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2020. Т. 6. № 4. С. 11-18.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 8.3.).5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (п. 8.4.).6. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса 2020 тои 14, №1, издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса
4	Межкультурные коммуникации в гостиничной сфере, 10/20 (Подготовка к коллоквиуму)	<p>Вопросы коллоквиума:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Требования туроператоров к сервисной среде в сфере гостеприимства.2. Ключевые направления проектирования межкультурных коммуникаций в гостиничной сфере.3. Современные требования к разработке проекта сервисной среды в отношении системы коммуникаций. <p>При подготовке рекомендуется ознакомиться с материалами:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Волк Е.Н. КЛИЕНТОЦЕНТРИРОВАННЫЙ ПОДХОД И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ // География и туризм. 2020. № 1. С. 31-35.2. Рыкун Г.Н., Суринова С.В. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ОСНОВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВЫСОКОГО УРОВНЯ СЕРВИСА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2019. Т. 5. № 4. С. 32-37.3. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА СЕРВИСА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ // Материалы II Международной научно-практической конференции / Отв. за выпуск В.П. Соловьева, О.Т. Ергунова, О.Л. Соколова. 20204. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 8.3.).5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (п. 8.4.).
5	Современные цифровые инновации в гостиничном сервисе, 10/20 (Подготовка к решению case-study)	<p>Вопросы для подготовки:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Инновации в проекте сервисной среды индустрии гостеприимства2. Показатели успешности проекта сервисной среды индустрии гостеприимства3. Подходы к измерению основных метрик проекта сервисной среды в сфере гостеприимства.4. Сервис в точках контакта <p>Подготовка включает изучение:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Архипова О.В., Железников А.Л. ДРАЙВЕРЫ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА // Экономический вектор. 2020. № 4 (23). С. 39-47.



		<p>2. Кабелкайте-Вайткене Ю.А. ЦИФРОВИЗАЦИЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА: ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ // В книге: Черноморская конференция-2019. Сборник материалов III Черноморской международной научно-практической конференции Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова. Под редакцией О.А. Шпырко, В.В. Хапаева, С.И. Рубцовой, Ю.Л. Ситько. 2019. С. 129-130.</p> <p>3. Шарко Е.Р. НОВЫЕ ПОДХОДЫ К УДЕРЖАНИЮ ИМИДЖА ЛИДЕРА ОТРАСЛИ ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЧНОЙ СЕТИ "HILTON") // Вестник Академии. 2019. № 3. С. 14-26.</p> <p>4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 8.3.)</p> <p>5. : Коновалова Е. Е. Современные подходы туризма и сервиса 2021 Издательство Российский государственный университет туризма и сервиса</p>
6	Разработка инструментария проекта сервисного аудита, в т.ч. в цифровой среде, 10/20 (Подготовка к консультациям, работа над проектом)	<p>Работы по подготовке:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Изучение конспекта лекций2. Формирование списка вопросов к преподавателю3. Составление рабочего плана проекта сервисного аудита и предложений по совершенствованию сервисной среды для различных типов гостиничных организаций4. Особенности проекта сервисного аудита совокупности гостиничных организаций.5. Подготовка списка литературы для работы над проектом <p>Изучение конспекта лекций должно проводиться с целью выявления непонятных для студента вопросов. На их основе формируется список вопросов к преподавателю. Данные вопросы обсуждаются на консультациях.</p> <p>При составлении рабочего плана проекта и подготовке списка литературы для работы над проектом целесообразно использовать:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 8.3.).2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (п. 8.4.).3. Афанасьев О.В, Юдина Е.В. Современные проблемы туризма и сервиса 2020 Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса
7	Презентация результатов сервисного аудита, 10/12 (Подготовка к презентации и защите результатов индивидуальных и групповых проектов)	<p>Направления подготовки:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Сервисные стандарты в сфере гостеприимства2. Отражение результатов сервисного аудита в стандартах гостиничных организаций3. Оформление проекта4. Составление презентации результатов <p>При подготовке к презентации и защите результатов индивидуальных и групповых проектов целесообразно использовать современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (п. 8.4.).</p> <p>Проект представляется в распечатанном, сброшюрованном виде на листах формата А4. Шрифт TNR 14, 1,5 интервал, абзац 1,25, выравнивание по ширине. Все рисунки, таблицы имеют сквозную нумерацию и собственное название. Определения и статистические данные, цитаты сопровождаются ссылками.</p> <p>В состав проекта включают: титульный лист, содержание, основную часть, список литературы, приложения (при необходимости). Объем проекта не лимитируется, но не должен быть менее 10 стр.</p>



	Презентация выполняется в формате PowerPoint. Объем презентации не лимитируется, но не должен быть менее 10 слайдов. Презентация должна отражать сущность проекта.
--	--

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-5.3.	Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	1. Сервисная среда в индустрии гостеприимства: состав и формирование 2. Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства	Принципы взаимодействия с гостями	Обеспечивать недискриминационную среду взаимодействия	навыками создания недискриминационной среды в гостинице
	ПК-2.1	Научно обосновывает проекты предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства	Научное обоснование проектов предприятий сферы гостеприимства	анализировать обосновывать проекты предприятий сферы гостеприимства	навыками обоснования целесообразности проектной деятельности
	ПК-2.2.	Проектирует предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом современных технологий и новаций	Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства	виды инновационных технологий и информационно-коммуникационных инноваций	Проектировать предприятия в сфере гостеприимства	Навыкам разработки проектов предприятия в сфере гостеприимства
	ПК 2.3.	Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты проектов в сфере гостеприимства и общественного питания	Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства	Виды ресурсов	Планировать ресурсы	Навыками разработки дорожных карт

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания



Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание разнообразия культур и особенностей процесса межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства Умение анализировать и учитывать процесс межкультурного взаимодействия в организации и управлении сервисной средой Владение навыками применения межкультурного взаимодействия при организации и управлении сервисной средой	Тестирование Презентация докладов Деловая игра	Студент проявил знание разнообразия культур и особенностей процесса межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства Студент показал умение анализировать и учитывать процесс межкультурного взаимодействия в организации и управлении сервисной средой Студент продемонстрировал навыки применения межкультурного взаимодействия при организации и управлении сервисной средой	Развитие способностей анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
Знание особенностей сервисной среды и сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства Умение проектировать сервисную среду и реализовывать проекты сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства Владение навыками проектирования сервисной среды и реализации проектов сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства	Тестирование Case-study Деловая игра Подготовка индивидуального / группового проекта	Студент показал знание особенностей сервисной среды и сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства Студент показал умение проектировать сервисную среду и реализовывать проекты сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства Студент показал владение навыками проектирования сервисной среды и реализации проектов сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства	Развитие способностей осуществления исследований деятельности и процессов цифровой трансформации
Знание особенностей сервисной среды и сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства Умение проектировать сервисную среду и реализовывать проекты сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства Владение навыками проектирования сервисной среды и реализации проектов сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства	Тестирование Case-study Деловая игра Подготовка индивидуального / группового проекта	Студент показал знание особенностей сервисной среды и сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства Студент показал умение проектировать сервисную среду и реализовывать проекты сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства Студент показал владение навыками проектирования сервисной среды и реализации проектов сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства	Развитие способностей проектирования процессов цифровой трансформации деятельности предприятий сферы гостеприимства и решения профессиональных задач в цифровой среде



<p>Знание элементов пищевой безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, реализуемые в сервисной среде Умение учитывать в программе сервисного аудита элементы системы пищевой безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владение навыками проектирования сервисную среду организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом системы пищевой безопасности</p>	<p>Case-study Подготовка индивидуального / группового проекта</p>	<p>Студент показал знание элементов пищевой безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, реализуемые в сервисной среде Студент показал умение учитывать в программе сервисного аудита элементы системы пищевой безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Студент показал владение навыками проектирования сервисную среду организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом системы пищевой безопасности</p>	<p>Развитие способностей формирования системы пищевой безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Знание элементы инженерно-технической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, реализуемые в сервисной среде Умение учитывать в программе сервисного аудита элементы системы инженерно-технической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владение навыками проектирования сервисную среду организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом системы инженерно-технической безопасности</p>	<p>Case-study Подготовка индивидуального / группового проекта</p>	<p>Студент показал знание элементы инженерно-технической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, реализуемые в сервисной среде Студент показал умение учитывать в программе сервисного аудита элементы системы инженерно-технической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Студент показал владение навыками проектирования сервисную среду организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом системы инженерно-технической безопасности</p>	<p>Развитие способностей формирования системы инженерно-технической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Знание элементов санитарно-эпидемиологической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, реализуемые в сервисной среде Умение учитывать в программе сервисного</p>	<p>Case-study Подготовка индивидуального / группового проекта</p>	<p>Студент показал знание элементов санитарно-эпидемиологической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, реализуемые в сервисной среде Студент показал умение учитывать в программе</p>	<p>Развитие способностей формирования системы санитарно-эпидемиологической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>



аудита элементы системы санитарно-эпидемиологической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владение навыками проектирования сервисную среду организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом системы санитарно-эпидемиологической безопасности		сервисного аудита элементы системы санитарно-эпидемиологической безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Студент показал владение навыками проектирования сервисную среду организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом системы санитарно-эпидемиологической безопасности	
---	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – презентация докладов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов

Критерии оценивания	баллы
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«5», если 4-5 баллов
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	«4», если 3 балла
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые	«3», если 2 балла



позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«2», если менее 2 баллов

Средство оценивания – практическое задание

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении практического задания

Предел длительности контроля	60 мин.
Критерии оценки	– обоснован выбор инструментария; – подготовленное решение соответствует требованиям по смыслу и содержанию; – подготовленное решение соответствует критериям эффективности, качества, достаточности; – подготовленное решение возможно тиражировать и использовать в дальнейшей работе.
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	обоснованный ответ, полностью соответствующий вышеуказанным критериям
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: – отсутствует обоснование.
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: – отсутствует обоснование; – решение не соответствует 2-3 критериям.

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – деловая игра

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры

Критерии оценки Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в	– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; – появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; – использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; – не превышение лимита времени; – наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; – учет ограничений; – рациональность принятого решения;
---	--



<i>группе, достижение игровых целей, соответствие роли</i>	<ul style="list-style-type: none">– отсутствие ошибок или противоречий в решении;– техническая грамотность оформления решений;– быстрота принятия решений;– экспертиза решений других групп;– аргументированность при защите своих решений;– согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	<i>маж 10 баллов</i>
«5», если (9 – 10) баллов	<i>полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей</i>
«4», если (7 – 8) баллов	<i>неполное решение в зависимости от следующих факторов:</i> <ul style="list-style-type: none">– превышение лимита времени;– отсутствие учета ограничений;– не рациональность принятого решения;– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;– недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	<i>неполное решение в зависимости от следующих факторов:</i> <ul style="list-style-type: none">– превышение лимита времени;– отсутствие учета ограничений;– не рациональность принятого решения;– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;– слабая аргументация решений;– не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	<i>неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей</i>

Средство оценивания – кейсы

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (case-studies, ситуационных задач)

Предел длительности контроля	<i>30 мин.</i>
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);– были выполнены все необходимые расчеты;– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	<i>маж 10 баллов</i>
«5», если (9 – 10) баллов	<i>полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников</i>
«4», если (7 – 8) баллов	<i>неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:</i> <ul style="list-style-type: none">- не были выполнены все необходимые расчеты;- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе.
«3», если (5 – 6) баллов	<i>неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:</i> <ul style="list-style-type: none">- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;



- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания – коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при коллоквиуме – презентации и взаимной оценке результатов индивидуальных и групповых проектов

Критерии оценивания	баллы
Представлен проект, содержащий аналитическую (сервисный аудит) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды, в т.ч. с использованием передовых технологий при необходимости с учетом межкультурного взаимодействия. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы)смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«5», если 30 – 35 баллов
Представлен проект, содержащий аналитическую (сервисный аудит) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не обоснован комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы)смог (ли) аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	«4», если 22 – 29 баллов
Представлен проект, содержащий аналитическую (сервисный аудит) часть, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, частично показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы)не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«3», если 16 – 21 балл
Представлен материал, не соответствующий понятию «проект», отсутствует описание методологии и организации, не представлена программа исследования. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«2», если менее 15 баллов

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в коллоквиум*.

Оценка индивидуального вклада в коллоквиум

Критерии	баллы
<i>Удерживание и наращивание общего содержания коллоквиума:</i> – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; – формулирует проблемные вопросы по объекту проекта; – формулирует выводы, создающие новый смысл.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Позиция участия в коллоквиуме:</i> – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10



Поддержание процесса коллоквиума:

- принимает активное участие в обсуждении;
- проявляет заинтересованность к мнениям других участников;
- формулирует аргументы в поддержку разных позиций;
- задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции;
- вовлекает в дискуссию коллег.

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 –
7 – 8 – 9 – 10

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Промежуточную аттестацию составляет комплекс заданий студенту из тестирования и выполнения индивидуального мини-проекта.

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	4-5 баллов, «5», если (90 – 100%) правильных ответов
	3 балла, «4», если (70 – 89%) правильных ответов
	2 балла, «3», если (50 – 69%) правильных ответов
	Менее 2 баллов, «2», если менее 50% правильных ответов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении индивидуального мини-проекта

Критерии оценивания	баллы
Выполнены все задания мини-проекта. Студент показал навыки организации работ по проведению сервисного аудита и проектированию сервисной среды предприятий сферы гостеприимства. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«5», если 17 – 20 баллов
Выполнены все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«4», если 13 – 16 баллов
Выполнены не все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«3», если 9 – 12 балл
Задания мини-проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура (механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«2», если менее 9 баллов

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
3	1. Сервисная среда в индустрии гостеприимства: состав и формирование	Презентация докладов	Доклад должен содержать представление гостиничного предприятия, определение состава сервисной среды, цель, задачи, объект и предмет анализа сервисной среды (в т.ч. в цифровой среде) гостиничного предприятия. Выполняется в виде презентации. При подготовке доклада должны быть использованы методы анализа и синтеза, методы оценки результатов деятельности, современные цифровые технологии, актуальная информация. Срок сдачи - 3 неделя семестра.
7		Тестирование Деловая игра	Тестирование проводится на четвертом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. «Формирование комфортного пребывания в гостинице (аналогичном средстве размещения)». При проектировании комфортного пребывания в гостинице (аналогичном средстве размещения) должны быть учтены вопросы безопасности. Студенты должны показать владение умениями и навыками по планированию, анализу и оценке сервисной среды, определению факторов и траекторий ее развития, организационных и аналитических инструментов, используемых для этого. Подробнее см. п. 7.4. Срок сдачи – 7 неделя семестра.
10	2. Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства	Тестирование Case-study, разбор конкретных ситуаций	Решение кейсов и разбор конкретных ситуаций могут проводиться индивидуально и в группах. Требуется учет условий эффективного проекта. Студенту (там) нужно ответить на все вопросы/задания кейса/ситуации. Ответ должен быть обоснован. В аргументации ответов следует использовать положения концепции межкультурных коммуникаций, проектного управления для сервисной среды гостиничных предприятий, в т.ч. с учетом различных элементов систем безопасности, эффект/прогноз совершенствования сервисной среды, в т.ч. цифровой. Студент должен продемонстрировать навыки проектирования сервисной среды. Срок сдачи – 10 неделя семестра.
13		Подготовка индивидуального / группового проекта	Тестирование проводится на шестом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. Проект должен раскрывать процесс подготовки и реализации сервисного аудита гостиничного предприятия и комплекс предложений по совершенствованию сервисной среды. Проект должен быть представлен в виде презентации и сопровождаться пояснительной запиской (докладом). Оформление должно соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 15 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. Проект должен соответствовать современным требованиям индустрии, обоснование приоритетных



		направлений в проектировании (в т.ч. с учетом цифровой трансформации), состав необходимых элементов систем пищевой, санитарно-эпидемиологической, инженерно-технической безопасности. Срок сдачи – 13 неделя семестра.
--	--	--

УК 5

Тест 1

1	Дерево целей позволяет: Кол-во правильных ответов - 1
1	Скоординировать деятельность всех структурных подразделений
2	Указать обязанности должностных лиц
3	Осуществлять контроль дисциплины
4	Все вышеперечисленное
2	Короткая миссия
1	8 элементов алгоритма
2	7 элементов алгоритма
3	6 элементов алгоритма
4	5 элементов алгоритма
3	Варианты нормативных документов, регламентирующих взаимодействие в среде гостеприимства
1	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
2	Закон о защите прав потребителей
3	Закон об основах туристской деятельности
4	Все вышеперечисленное
4	К видам управленческих работ относят
1	Прогнозирование конъюнктуры рынка
2	Нецелесообразность изучения ситуации на рынке
3	Минимизация активизации деятельности персонала
4	Минимальный анализ результативности деятельности персонала
5	Активизация деятельности персонала
1	Приемы мотивации
2	Приемы стимулирования
3	Приемы индивидуального подхода
4	Все вышеперечисленное

КЛЮЧИ

1	4
2	1
3	4
4	1
5	4

Тест 2

1	Формулирование прогнозов Кол-во правильных ответов - 1
1	Вид управленческой работы
2	Вид исполнительской работы



3	Вид деятельности службы безопасности
4	Активизация деятельности персонала
2	Инфраструктура туризма и гостеприимства включает
1	Производство туристского продукта
2	Производство анимационного продукта
3	Ситуационный подход
4	Совокупность общих условий производства туристского продукта
3	Технологическая инфраструктура размещения туристов
1	Гостиницы
2	Кемпинги
3	Землянки
4	Любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки
4	Основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении зданий гостиниц
1	Следует учитывать н т п
2	Должны вписываться в окружающую среду
3	Экономичность эксплуатации
4	Все вышеперечисленное
5	Здание должно соответствовать
1	Эстетическим
2	Техническим
3	Санитарно гигиеническим требованиям
4	Все вышеперечисленное

КЛЮЧИ

1	1
2	4
3	4
4	4
5	4

Тест 3

1	Выявление потребности в гостиничных местах решается Кол-во правильных ответов - 1
1	Знанием методов и факторов, влияющих на сложившийся спрос
2	Минимальное изучение рынка
3	Работой службы маркетинга на аутсорсе
4	Все вышеперечисленное
2	В отеле различают потоки
1	Между помещениями
2	Группами помещений
3	Входные
4	Все вышеперечисленные
3	Различают потоки гостей
1	Прибывающие
2	Выезжающие
3	Проживающие
4	Все вышеперечисленные



4	Качественное обслуживание включает
1	Гарантию безопасности
2	Большой набор услуг
3	Близость к морю
4	Близость к горам
5	Система безопасности включает в себя
1	Службу безопасности
2	Обученный персонал
3	Регулярные тренинги
4	Все перечисленное

КЛЮЧИ

1	1
2	4
3	
4	1
5	4

Тест 4

1	При попадании в конфликтную ситуацию в результате межкультурного взаимодействия, психологи рекомендуют: Кол-во правильных ответов - 1
1	оценить причины возникновения конфликта
2	принять меры упреждающего характера
3	оценить причины возникновения конфликта, принять меры упреждающего характера, устранить причину конфликта+
4	работать над эмоциями
2	К критериям стресс – менеджмента относят
1	разрешение самого конфликта
2	разрешение самого конфликта и управление эмоциями+
3	управление эмоциями
4	все вышеперечисленное
3	К навыкам персонала в стрессовых ситуациях можно отнести
1	умение брать на себя ответственность+
2	избегать ответственности
3	прибегать к помощи менеджера
4	. все вышеперечисленное
4	Известно, что культура хранит, транслирует (передает от поколения к поколению) и генерирует программы деятельности, поведения и общения людей, обеспечивающие ...
1	удовлетворение физических и духовных потребностей ключевых социальных групп данного типа общества, определяя систему целей и ценностей каждого из его



	элементов
2	воспроизводство многообразия форм индивидуальной жизни, видов деятельности, характерных для определенного типа цивилизации, присущей ей предметной среде (второй природы), ее социальных связей и типов личностей – всего, что составляет реальную ткань социальной жизни на определенном этапе ее исторического развития
3	воспроизводство многообразия форм социальной жизни, видов деятельности, характерных для определенного типа общества, присущей ему предметной среде (второй природы), его социальных связей и типов личностей – всего, что составляет реальную ткань социальной жизни на определенном этапе ее исторического развития
4	Все вышеперечисленное
5	результат адаптации человека к окружающему миру и одновременно система его преобразования
1	любая система норм и ценностей человека, разделяемая большинством и дающая ему объект поклонения и служения
2	система норм, обладающая принудительной силой для всех членов общества, без чего дальнейшее его развитие невозможно
3	совокупность образов, символов и представлений, в которых конденсированы преобразованные посредством творческой активности человека энергии духовных процессов и содержаний коллективной психики
4	любая система норм и ценностей человека

КЛЮЧИ

1	1
2	4
3	
4	3
5	1

Тест 5

1	Согласно классификации пространственных зон Э. Холла, фаза близости зоны социальных отношений составляет ...
1	1,2-2,1 м
2	3,6—7,6 м
3	4м
4	1м
2	Результативность выполнения задач в ходе межкультурного взаимодействия
1	Влияет на материальное вознаграждение
2	Нематериальное вознаграждение
3	Влияет на материальное и нематериальное вознаграждение
4	Ни на что не влияет
3	Процесс управления осуществляется посредством
1	Принятия решений
2	Реализации решений
3	Реализацией другими сотрудниками
4	Принятия и реализации решений
4	Стратегия управления персоналом характеризуется
1	Долгосрочностью



2	краткосрочностью
3	Мотивацией персонала
4	Все вышеперечисленное

Ключи

1	2
2	3
3	4
4	1

Тест 6

1	Дерево целей в результате межкультурного взаимодействия позволяет: Кол-во правильных ответов - 1
1	Скоординировать деятельность всех структурных подразделений
2	Указать обязанности должностных лиц
3	Осуществлять контроль дисциплины
4	Все вышеперечисленное
2	Короткая миссия
1	8 элементов алгоритма
2	7 элементов алгоритма
3	6 элементов алгоритма
4	5 элементов алгоритма
3	Варианты нормативных документов, регламентирующих взаимодействие в среде гостеприимства
1	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
2	Закон о защите прав потребителей
3	Закон об основах туристской деятельности
4	Все вышеперечисленное
4	К видам управленческих работ относят
1	Прогнозирование конъюнктуры рынка
2	Нецелесообразность изучения ситуации на рынке
3	Минимизация активизации деятельности персонала
4	Минимальный анализ результативности деятельности персонала
5	Активизация деятельности персонала
1	Приемы мотивации
2	Приемы стимулирования
3	Приемы индивидуального подхода
4	Все вышеперечисленное

КЛЮЧИ

1	4
2	1
3	4
4	1
5	4

Тест 7

1	Формулирование прогнозов Кол-во правильных ответов - 1
---	---



1	Вид управленческой работы
2	Вид исполнительской работы
3	Вид деятельности службы безопасности
4	Активизация деятельности персонала
2	Инфраструктура туризма и гостеприимства включает
1	Производство туристского продукта
2	Производство анимационного продукта
3	Ситуационный подход
4	Совокупность общих условий производства туристского продукта
3	Технологическая инфраструктура размещения туристов
1	Гостиницы
2	Кемпинги
3	Землянки
4	Любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки
4	Основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении зданий гостиниц
1	Следует учитывать нтп
2	Должны вписываться в окружающую среду
3	Экономичность эксплуатации
4	Все вышеперечисленное
5	Здание должно соответствовать
1	Эстетическим
2	Техническим
3	Санитарно гигиеническим требованиям
4	Все вышеперечисленное

КЛЮЧИ

1	1
2	4
3	4
4	4
5	4

Номер задания	Содержание задания	Ответ
1.	От чего зависит эффективное функционирование гостиничного предприятия?	зависит от комфорта гостей и оптимальных условий труда персонала.
2.	Проектирование средств размещения включает в себя нормы по организации операционных процессов отеля:	- логистика перемещения сотрудников и гостей должна быть максимально отработана - лифты для персонала, подсобные помещения нужно размещать вне



		<p>достижимости гостей</p> <ul style="list-style-type: none">- на этапе строительства важно принять меры по звукоизоляции помещений- грамотно решить вопрос с электропроводкой
3.	Что включает в себя техническое задание ?	<ul style="list-style-type: none">- количество номеров в каждом классе- площадь номера в квадратных метрах- наличие удобств- перечень зон общественного назначения с местом расположения на плане отеля- требования к дизайну интерьера
4.	Что включает в себя пакет проектной документации?	<ul style="list-style-type: none">- пояснительная записка- экономические расчеты- генеральный план застройки- план каждого этажа будущего отеля-разрезы- развертки фасадов- трехмерное изображение здания- схема расположения инженерно – коммуникационных систем



		<ul style="list-style-type: none">- подробная смета на приобретение строительных материалов- отдельный проект с элементами интерьера и экстерьера- план прилегающей к средству размещения территории
5.	На чем следует акцентировать внимание при поступлении жалобы в отель?	<ul style="list-style-type: none">- почему происходит жалоба?- кто в основном жалуется?- как профессионально реагировать?- все ли такого рода гости нам нужны, как постоянные?
6.	Что может предотвратить порчу имущества в отеле?	Внесение депозита
7.	Что является залогом грамотного управления репутацией отеля?	правильный ответ на отзыв
8.	Какие управленческие приемы могут предлагать гостям эффективные решения проблемных ситуаций?	инструменты стресс менеджмента
9.	Что может способствовать профилактике стрессовых ситуаций в гостинице?	Создание книги жалоб и решений
10.	На сайте отеля нужно проинформировать о следующих удобствах в гостинице: перечислите	<ul style="list-style-type: none">- парковка, доступная для всех- освещение дорожки и вход- дорожка без ступенек, ведущая к главному входу- гостевой вход без ступенек- входы в номера без ступенек- входы шириной от 81, 28 см- душ без ступенек- поручни возле унитаза и (или) душа



		- стул для ванной или душа
11.	Что является правильным подходом к созданию веб – страниц	Семантическая верстка
12.	Согласно рекомендациям по доступности веб – контента существует 4 основных базиса, которых нужно придерживаться при работе над сайтом. Перечислите их	понятность, воспринимаемость, управляемость, надежность.
13.	Что является ключевым элементом философии социальной защиты людей с особыми потребностями?	Независимая жизнь
14.	Что относят к основным блокам бизнес – модели гостиницы?	каналы коммуникации и дистрибуции
15.	Что включает в себя «Кастдев»?	опрос потенциальных потребителей продукта, разработка продукта
16.	Что относят к основным параметрам интервью?	возможность получить из первых уст развернутые ответы
17.	ADR – средняя цена номера за ночь. Охарактеризуйте показатель	С помощью этого показателя можно менять стратегию, он помогает планировать продажи
18.	Какой эффект от использования апселл в работе гостиниц?	- увеличивает возможность повышения загрузки в отеле, так как освободившиеся недорогие номера проще продать на OTA или от стойки и привлечь к ним внимание целевой аудитории с помощью промоакций или свехбронирования.
19.	Когда нужно учитывать показатели гостиничного бизнеса?	При разработке сервисного пространства и технологии обслуживания, как продукта
20.	Что относится к ключевым критериям работы эко отеля?	это использование экологически чистых материалов, альтернативных источников



		энергии, забота о природных ресурсах, озеленение
--	--	--

ПК 2

1.	№1 Что означает термин «управление» при реализации целей проектной деятельности?	Это особый вид деятельности, превращающий сотрудников в эффективную производственную группу.
2.	Что включает в себя процесс управления производством в ходе работы над этапами проекта?	Это методы преобразования материальных и технических ресурсов в конечную продукцию
3.	Как осуществляется текущий контроль за членами проектной группы?	С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами
4.	4. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом в ходе реализации проекта?	Руководители
5.	В чем заключается планирование как функция менеджмента в ходе реализации проекта?	Формулировании целей развития организации, а также определении способов их достижения
6.	Какие бывают виды разделения труда менеджеров в ходе реализации проекта?	горизонтальное и вертикальное
7.	По какому принципу нельзя классифицировать управленческие решения?	Уровню ответственности
8.	От каких факторов зависит количество членов проектной команды у руководителя?	Иерархического уровня
9.	. Кто реализует функции контроля на предприятии?	Высшее руководство фирмы
10.	Что относится к основным задачам современного управления проектом?	Разработка, проверка на практике и внедрение научных методов, подходов и принципов, которые обеспечивают слаженную и бесперебойную работу коллектива и отдельных ее членов



11.	Что является критерием эффективности подхода в управлении проектом?	Совокупность показателей, которые характеризуют, насколько эффективна работа управляемых в организации систем и подсистем
12.	Чем характеризуется процесс принятия решений в менеджменте?	Систематизированный процесс
13.	В чем заключается планирование как функция управления проектом?	Формулировании целей развития организации, а также определении способов их достижения
14.	Что включают в себя методы исследования в науке управления?	Это специфические способы познания, приемы, подходы и принципы, которые делают воздействие на объект управления эффективным
15.	Что изучает менеджмент, как наука?	Процессы управления материальными, сырьевыми, трудовыми и т.д. ресурсами фирмы
16.	Что характеризует норма управляемости в современных условиях?	Общее число человек, которые подчинены одному руководителю
17.	В чем заключается цель стабилизационного подхода в управлении предприятием?	Постоянном внедрении и проведении мероприятий, направленных на стабилизацию финансовой, кадровой, технико-технологической, внутренней и внешней структуры организации
18.	Чем определяется в управлении размер предприятия?	Количеством работающих в ней людей
19.	Что не является продуктом труда менеджера с точки зрения экономической эффективности достижения стратегической цели матричного подхода?	Товары и услуги
20.	Является ли управление проектом производительным трудом?	Да
21.	Какова важнейшая функция управления с точки зрения командной работы?	Создание благоприятных условий для дальнейшего развития и функционирования предприятия



22.	Что является конечной целью организационно – управленческой деятельности проектной командой?	Обеспечение прибыльности предприятия, выход на новый уровень
23.	Какие основные требования должны удовлетворять цели работы над проектом?	Достижимость, конкретность, ориентация во времени
24.	С какой целью проводится анализ конкурентов организации?	Определения их целей, стратегий, сильных и слабых сторон;
25.	Что формирует структуру управления организацией?	Совокупность органов управления;
26.	Что является современной формой материального стимулирования членов проектной команды?	Зарплата
27.	На чем базируется мотивации при формулировке управленческих задач для сотрудников?	Потребностях и вознаграждениях
28.	Какие существуют потребности?	Первичные, вторичные, внутренние и внешние;
29.	. Что можно отнести к первичным потребностям сотрудника в современной организации?	Физиологические потребности;
30.	Каким методам управления проектом принадлежит ведущая роль в современных реалиях?	Экономическим
31.	Что является составляющим элементом управления проектной деятельностью?	Маркетинг;
32.	С чем менеджер сталкивается, если управление рассматривает все процессы и явления в виде целостной системы, которая имеет новые качества и функции, которые отсутствуют у элементов, которые их составляют?	Системным подходом
33.	Как называется подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов?	Ситуационный подход
34.	Что является основой современного управления какой либо системы?	Принципы, которые отражают рыночные условия хозяйствования;
35.	Что должны отражать современные подходы к организационно –	Основные свойства, связи и отношения управления, которые



	управленческой деятельности?	складываются в системе;
36.	Что включает в себя дисциплина, как современный принцип менеджмента?	Четкое придерживание администрацией предприятия и его персоналом заключенного коллективного договора и контракта
37.	Как можно объяснить сущность принципа «подчиненность личного интереса общему»?	В организации интересы одного работника или группы не должен преобладать над интересами организации в целом;
38.	Что относится к внешней среде проекта непрямого действия?;	Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда
39.	Перечислите основные элементы внутренней среды проектной команды.	Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура
40.	Что следует понимать под организацией?	Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели
41.	Что следует понимать под миссией организации?	Четко выраженные причины существования
42.	Что относится к основным составляющим элементам внутренней среды организации?	Цели, задачи
43.	Перечислите фазы жизненного цикла организации	. Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение
44.	Что обеспечивает управленческая функция «мотивация» для членов проектной группы?	Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач
45.	Когда осуществляется текущий контроль в ходе аналитического этапа работы над проектом?	В ходе проведения определенных работ
46.	Когда осуществляется заключительный контроль в организации?	После выполнения запланированных работ
47.	В каком порядке реализуются функции управления проектом?	Планирование, организация, мотивация, контроль



48.	Какая теория мотивации основывается на уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение ?	Теория ожиданий
49.	Что не может относиться к средствам мотивации труда?	Обеспечение условий для самовыражения
50.	Как называется вид хозяйственной деятельности, когда все ее участники занимаются совместной предпринимательской деятельностью и несут солидарную ответственность по обязательствам общества всем своим имуществом?	Полное товарищество
51.	Как называется вид хозяйственной деятельности, при которой ее участники отвечают по долгам предприятия своими взносами в уставной фонд, а при недостатке этих сумм - дополнительное имущество, которое им принадлежит?	Товарищество с дополнительной ответственностью
52.	Что включает в себя понятие «контроль» в ходе реализации задач и этапов проекта?	Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации
53.	Как называется вид хозяйственной деятельности, при которой часть участников отвечает по долгам всем своим имуществом, а часть только в пределах своих взносов в уставной фонд?	Коммандитное товарищество
54.	Как характеризуется одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группе предприятий?	Концерн
55.	Что целесообразно применять для сокращения потребности в контроле в ходе реализации этапов проекта?	Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала



56.	Что включает в себя понятие планирование на сервисном предприятии?	Отдельный вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
57.	Дайте ключевые характеристики контроля на предприятии?	Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.
58.	Что представляет собой функция планирования при реализации матричной структуры?	Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;
59.	На каком управленческом уровне осуществляется организационное планирование?	На всех уровнях управления
60.	На какой срок разрабатываются оперативные планы?	Полгода, месяц, декаду, неделю
61.	Как следует понимать мотивы включенности при реализации этапов проекта?	Попытки работника реализовать свою социальную роль, взять участие в общественно важной работе;
62.	Когда исторически возник вопрос вовлеченности в смысл реализации проектов на сервисных предприятиях?	Со времен зарождения организованного производства
63.	Что является базовой мотивационной составляющей при внедрении проекта на предприятии?	Гармонизация между трудом и финансовыми вложениями;
64.	Как характеризуется одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группы предприятий?	Концерн
65.	Чем характеризуется процесс принятия решений при диверсификации деятельности при работе над проектом?	Систематизированный процесс
66.	Какие переменные включает в себя портрет эффективного лидера проектной команды?	Пол, уровень образования.
67.	Что включает в себя понятие планирование при подготовке	Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет



	проектной команды?	перспективу и будущее состояние организации
68.	Как осуществляется организационное планирование этапами реализации проекта?	на всех уровнях управления
69.	Какую функцию менеджмента нужно использовать, чтобы распределить работников ключевым этапам проекта?	Организационную
70.	как осуществляется текущий контроль в ходе работы над проектом?	С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами

Тесты

1. Прием и обслуживание в условиях разнообразия культур с целью эффективного межкультурного обмена опираются на инструментарий:

- а) деловых коммуникаций;
- б) межкультурной коммуникации;
- в) маркетинговых коммуникаций.

2. Как влияет опытность путешественников на осуществляемые ими межкультурные коммуникации:

- а) не влияет;
- б) происходит интернационализация вкусов туристов;
- в) снижается общий уровень требований к качеству услуг;
- г) повышается спрос на диверсифицированный туристский/гостиничный продукт.

3. Параметр «отношение к деятельности» позволяет выделить культуры по важности:

- а) от «быть кем-то» или «представлять собой что-то» до «делать/производить что-либо»;
- б) от «делать/производить ради процесса» до «делать/производить ради результата»;
- в) от «узкой специализации» до «мультизадачности»;
- г) от «работать по плану» до «работать по ситуации».

4. В каком из типов культур поведение в большей степени обуславливается культурой и с трудом/медленно поддается изменению:

- а) высококонтекстная культура;
- б) низкоконтекстная культура;
- в) фаталистическая культура.

5. Интенсивный зрительный контакт характерен для культур:

- а) региона Средиземного моря;
- б) стран Северной Европы;
- в) стран Северной Америки



- г) стран Азии.
6. Предпочтение отдаленного личного контакта характерно для:
- культуры высокой степени контакта;
 - культуры низкой степени контакта;
 - культуры вариативного контакта.
7. В каком регионе преобладает полиактивная культура:
- Австралия;
 - Латинская Америка;
 - Северная Европа;
 - Япония.
8. В каком типе культур согласно модели анализа культур Г. Хофстеда планы не имеют большого значения:
- высококонтекстная культура;
 - низкоконтекстная культура;
 - фаталистическая культура.
9. Дерево целей позволяет:
- скоординировать деятельность отеля;
 - экономить время;
 - Решать задачи;
 - Скоординировать деятельность всех структурных подразделений гостиничного предприятия.
10. В каком из типов культур коммуникация имеет очень определенный характер:
- высококонтекстная культура;
 - низкоконтекстная культура;
 - фаталистическая культура.
11. В каком процентном соотношении по мнению Джурана и Деминга ошибки определяются системой обеспечения качества на предприятиях:
- 85%;
 - 90%;
 - От 85 до 98%.
12. В число основных направлений проектирования сервисной среды включают:
- совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
 - ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
 - совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.
13. Сервисная трансформация это:
- внедрение аутсорсинга;
 - синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;



в) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
г) переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.

14. Этап процесса создания и разработки услуги, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат ...

- а) создание концепции обслуживания потребителей
- б) анализ возможностей производства и сбыта услуг
- в) утверждение проекта сервисной среды
- г) тестирование концепции обслуживания потребителей

15. Этап процесса проектирования сервисной среды, где используют принципы «Формулировка целей и генерирования идей» – это стадия ...

- а) тестирования сервисной среды
- б) стратегического планирования развития сервисной среды
- в) освоения рынка
- г) разработки сервисной среды

16. Функциональная диверсификация в гостиничной деятельности – это требование соответствия гостиничного продукта:

- а) атмосфере его использования потребителем;
- б) духовной индивидуальности потребителя;
- в) физической индивидуальности потребителя;
- г) текущей моде;
- д) представлениям потребителя о его социальном статусе.

17. Ситуационная диверсификация в гостиничной деятельности – это требование соответствия гостиничного продукта:

- а) текущей моде;
- б) физической индивидуальности потребителя;
- в) духовной индивидуальности потребителя;
- г) атмосфере его использования потребителем;
- д) представлениям потребителя о его социальном статусе.

18. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания:

- а) диаграммное проектирование;
- б) точки соприкосновения;
- в) потребительский сценарий;
- г) программное моделирование;
- д) реинжиниринг.

19. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания:

- а) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
- б) его применение требует значительных временных затрат;
- в) предполагается использование специализированных программных пакетов;
- г) обязательно требуется значительный опыт работы.



20. Точка соприкосновения (контакта) это:
- а) процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент производства и потребления услуг;
 - б) процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент оплаты услуги;
 - в) процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент потребления услуги.
21. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания:
- а) эффективная интеграция невидимой части услуги;
 - б) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
 - в) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
 - г) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».
22. Аспект культуры сервиса, помогающий понять поведение клиентов для выбора наилучшего варианта (способа) их обслуживания
- а) эстетический аспект культуры сервиса
 - б) технический аспект культуры сервиса
 - в) инновационный аспект культуры сервиса
 - г) психологический аспект культуры сервиса
23. Укажите корректное определение кастомизации:
- а) формирование уникальной потребительской практики;
 - б) индивидуализация сервиса;
 - в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
 - г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
24. Укажите правильное определение индивидуализации:
- а) формирование уникальной потребительской практики;
 - б) индивидуализация сервиса;
 - в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
 - г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
25. К методам планирования деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей не относят:
- а) технико-экономическое обоснование;
 - б) бизнес-планирование;
 - в) аналогичное планирование;
 - г) оперативное планирование.



26. Выберите правильное определение аутентичности:

- а) стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
- б) индивидуализация сервиса;
- в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

27. Установите соответствие видов персонализации продукта:

а) Экспертная	1. выбор внешних атрибутов
б) Модульная	2. возможность выбора клиентом необходимой комплектации из предложенных компанией возможностей (элементов или опций)
в) На уровне внешнего вида	3. продукт создается «под каждого клиента»

28. Установите соответствие уровня продукта и вида персонализации:

а) Ядро продукта	1. Персонализация на уровне сопровождения
б) Дополнительный продукт	2. Персонализация на уровне обслуживания
в) Расширенный продукт	3. Персонализация на уровне внешнего вида
г) Потенциальный продукт	4. Экспертная и модульная персонализация

29. Проектирование сервисной среды с помощью достижений НТП отражает его роль по:

- а) углублению и расширению ассортимента;
- б) развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- в) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- г) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

30. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

- а) ателье;
- б) контактная зона;
- в) зал ожидания;
- г) комната для посетителей.

31. Сервисный аудит это:

- а) контроль сервисной деятельности;
- б) вид финансового аудита;
- в) вид маркетингового аудита;



г) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

32. Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

- а) физическая и нематериальная
- б) внешняя и внутренняя
- в) эмоциональная и нематериальная
- г) физическая и ментальная

33. В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

- а) по стадиями жизненного цикла продукта;
- б) по сервисной среде;
- в) по услугам;
- г) по видам обслуживания.

34. Из каких элементов состоит сервисный аудит:

- а) комплекс правил проведения сервисного аудита;
- б) комплекс правил персонализации продукта;
- в) мотивация линейного персонала;
- г) комплекс сервисных стандартов.

35. Установите соответствие этапов сервисного аудита:

а) 1 этап	1. Определение программы сервисного аудита
б) 2 этап	2. Выбор предмета сервисного аудита
в) 3 этап	3. Определение объекта сервисного аудита

36. Какие методы анализа не используют в гостиничном бизнесе:

- а) ситуационный анализ;
- б) факторный анализ;
- в) индексный анализ;
- г) морфологический анализ.

37. В основе использования метода и синтеза элементов сервисной среды заложен:

- а) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
- б) логический переход от общего к частному;
- в) логический переход от частного к общему;
- г) метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.

38. В основе использования метода анализа состояния сервисной среды заложен:

- а) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
- б) логический переход от общего к частному;
- в) логический переход от частного к общему;
- г) выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.



39. Какой из методов анализа не относится к качественным:

- а) сценарий;
- б) экспертных оценок;
- в) морфологических оценок;
- г) регрессионный анализ.

40. Короткая миссия гостиничного предприятия включает в себя:

- а) постановку задач;
- б) постановку целей;
- в) формулировку выполнения задач;
- г) алгоритм решения ключевых проблем гостей.

41. Виды управленческих работ в гостиничном предприятии включают в себя:

- а) изучение и прогнозирование конъюнктуры туристского рынка
- б) анализ конкурентоспособности туристской продукции
- в) формирование целей и оценка собственных возможностей
- г) составление долгосрочных и среднесрочных прогнозов.

42. В основе дизайн мышления лежит:

- а) позитивное отношение к конкурентным ограничениям;
- б) использование инновационного подхода;
- в) использование передовых методов управления;
- г) формулировка грамотной стратегии.

43. Дизайн -мыслители занимаются:

- а) проектом в целом;
- б) решением отдельных проблем;
- в) не занимаются решением проблем гостиничного предприятия.

Тематика докладов

Доклад выполняется каждым студентом (группой студентов до 3 чел.) на унифицированную тему «Анализ сервисной среды на примере...».

Индивидуализация темы доклада обеспечивается выбором примера проведения анализа – гостиничного предприятия, ее части (зоны), объекта, расположенного на в пределах гостиничного предприятия/комплекса и т.д. В зависимости от этого выбора далее проектные задания дисциплины будут выполняться также на примере выбранного объекта.

В докладе должны быть представлены:

- описание гостиничного предприятия;
- определение состава сервисной среды, ее представление в интернет и SMART-пространстве;
- формулировка цели анализа сервисной среды;
- обоснование задач сервисной среды;
- определение объекта и предмета анализа сервисной среды гостиничного предприятия.

Деловая игра «Формирование комфортного пребывания в гостинице (аналогичном средстве размещения)»



Цель деловой игры – развитие навыков проектирования сервисной среды гостиничного предприятия с учетом необходимого уровня безопасности пребывания в отеле.

Деловая игра проводится в группах численностью до 5 человек. По заданию или по согласованию с преподавателем каждая группа выбирает: объект (гостиничное предприятие) и целевую аудиторию, для которой будет проектироваться сервисная среда.

Контрольные задания:

Задание 1. Охарактеризовать культурные (национальные) и/или религиозные особенности целевой аудитории, особенности спроса.

Задание 2. Описать состав сервисной среды гостиничного предприятия, в т.ч. для номерного фонда, точек общественного питания, общественных, торговых, спортивных и иных зон.

Задание 3. Описать состав требований к обеспечению безопасности отеля и предприятий общественного питания.

Case-study, разбор конкретных ситуаций

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ –УК 5-3

Задание 1

Гость подходит к стойке ресепшн, говорит, что сегодня вечером будет в городе и свободен, хотел бы что-то самое интересное купить в качестве сувениров, просит помочь с выбором?

И где поужинать можно в городе?

Что обычно из вашего города на память везут, только не магниты, их уже некуда вешать?

И игрушку какую-нибудь детям?

Ответ:

Здание 2

Гость спрашивает у администратора, есть ли маршруты общественного транспорта до отеля? Как добраться до ж/д вокзала или аэропорта от отеля.

Ответ:

Задание 3.

Гость у стойки СПИР: «У меня завтра день рождения, и я хотел бы провести день по-особенному. Завтра хочу завтрак в номер и с друзьями в ресторане посидеть, может даже в ресторане при отеле, если у вас не шибко дорого и сможете мне о нем рассказать подробно».



Ответ: Для начала нужно организовать завтрак на утро, позвонив в ресторан, и заказав блюда. Далее нужно подробнее рассказать о ресторане, в отеле, если гостя все устраивает, узнать количество персон и время. Позвонить в ресторан и забронировать столик.

Задание 4

Гостя интересует посещение религиозных святынь в городе (мечетей), как туда добраться. И еще гостю нужен магазин детских игрушек.

Ответ:

Задание 5

Гость просит организовать ему экскурсию по городу, с дегустацией национальной кухни.

Ответ:

Задание 6

Гость обратился к сотруднику с проблемой потери ключа от номера, удостоверения личности при себе нет.

Ответ:

Задание 7

Гость с ОВЗ хочет взять машину на прокат для поездки в на завтра.

Ответ:

Задание 8

Гостя хочет узнать о лучших магазинах для шоппинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры.

Ответ:

Задание 9

Гость на ресепшн интересуется о развлекательных услугах гостиничного комплекса, а также досуговых услугах города. Хочет составить программу отдыха на выходные.

Ответ:



Задание 10

Гость просит менеджера посоветовать ему ресторан японской кухни в городе, забронировать столик на 20.00 и вызвать заранее такси

Ответ:

Задание 11.

Гость на ресепшн хочет арендовать машину, чтобы посетить винные плантации, находящиеся за городом. Также его интересуют гастрономические заведения города с изысканной кухней.

Ответ:

Задание 12

У гостя порвалась сумка для ручной клади, вылет через 3 часа. Обращается на ресепшн за помощью.

Ответ:

Задание 13

Гость обращается в службу приема и размещения – у него сломалась зарядка для ноутбука, а завтра ему выступать на конференции.

Ответ:

Задание 14

Гость хотел бы посетить бассейн гостиницы, однако он не взял в поездку купальных принадлежностей (купальник, тапочки и т.д)

Ответ:

Задание 15

Гость запрашивает информацию о культурной программе мероприятий города, заинтересован в посещении художественных выставок и театральных постановок.

Ответ:

ПК-2.1. Научно обосновывает проекты предприятий сферы гостеприимства и общественного питания



ПК-2.2. Проектирует предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с учетом современных технологий и новаций

Задание 1.

«Novotel Санкт-Петербург Центр» автоматизирует управление финансами, бюджетирование и учет в ресторане с помощью «1С». Синхронизировано формирование МСФО для управляющей компании Ассог и отчетность для контролирующих органов в РФ. Программное обеспечение «1С» заменило иностранную систему «iScala».

ИТ расходы филиала международной сети отелей сократились в два раза. Подготовка ежемесячного отчета для штаб-квартиры занимает один рабочий день вместо четырех. Операции по реализации блюд ресторана ускорились на 25%.

Отель «Novotel Санкт-Петербург Центр» является частью французской гостиничной сети, входящей в состав международной группы Ассог. Петербургский Novotel включает 233 номера, ресторан, лобби-бар и 9 конференц-залов. Отель предлагает гостям услуги полноценного питания, визовой поддержки, индивидуальных и групповых экскурсий, аренды авто. В работе отеля задействовано 126 сотрудников. Ежедневно персонал документирует 100+ финансовых и торговых операций. Количество документов, оформляемых за месяц, переваливает за 10 тысяч.

Унаследованная ИТ-система отеля имела иностранного поставщика и обслуживалась специалистами, которые не могли подключаться к программному обеспечению дистанционно. Отчет оборотно-сальдовой ведомости не отражал конкретные операции. Проводки по каждому затратному счету приходилось собирать из разных документов. Поэтому подготовка отчета по стандарту МСФО для штаб-квартиры во Франции становилась большой трудозатратой, занимающей до 4-х дней работы специалиста, ведь документ отражает операции отеля по финансам, продажам, закупкам, HR, маркетингу. «Novotel Санкт-Петербург Центр» также ведет отчетность по стандартам российского законодательства. Отчетность по МСФО предоставляется пятого числа ежемесячно. А по российским нормам документы за предыдущий месяц могут поступать и учитываться уже



после этой даты. Создать подобную схему учета в унаследованной системе было невозможно

Руководство желало исключить срывы сроков подачи документов в налоговые органы и в головной офис сети, избавиться от их ручного формирования. Помимо этого, требовалось пересмотреть работу с расхождениями между теоретическими и фактическими остатками ресторана, чтобы ежемесячная инвентаризация отражала реальную картину по продукции и ее себестоимости. Для достижения целей компании требовалась система, которая отражает выручку и затраты по всей деятельности отеля: от гостиничного комплекса до общепита.

В качестве программных продуктов были выбраны «1С:Бухгалтерия 8 КОРП», «1С: Зарплата и Управление Персоналом 8» и «1С-Рарус: Управление рестораном». Они позволяли собирать и обрабатывать финансовые операции с необходимой степенью детализации, исключая зависимость компании от импортного ПО с труднодоступными специалистами.

Партнером по внедрению стала команда РАУ АйТи. Прежде чем приступить к переходу на «1С», петербургский филиал Novotel прошел обучение. Во время переноса данных техническая поддержка отеля оказывалась круглосуточно. В ходе проекта отель предоставлял требуемую отчетность без нарушений по срокам и ошибок. Проект перехода «Novotel Санкт-Петербург Центр» на «1С» стал одним из первых среди подобных кейсов сети Novotel в России.

Итоги проекта

«1С» активно используют 18 пользователей. В их числе главный бухгалтер, финансовый директор и контролер, внутренний аудитор и менеджер по закупкам, руководитель отдела продаж, и ИТ менеджер, кассиры. Через программы 1С учитывается вся выручка и затраты по отделениям отеля, производится подготовка информации для использования в корпоративных инструментах, созданных сетью Ассор. Переход на российское ПО



обезопасил данных по внутренним бизнес-процессам и открыл возможность обновления программ для устранения ошибок системы.

Компания избавилась от зависимости в специалистах, обслуживающих унаследованную систему. Расходы на обслуживание ИТ-инфраструктуры снизились в 2 раза. В случае ошибок ПО отель получает быстрый отклик и поддержку ИТ специалистов. Количество компаний, которые могут оказывать поддержку, выросло.

Задание 2

В последние пару лет ресторанный бизнес столкнулся с серьезными испытаниями, которые внесли коррективы в текущую деятельность и стратегию развития. О том, как изменился рынок и почему стритфуд набирает популярность, ИТ рассказал генеральный директор компании «Теремок» в Санкт-Петербурге Виталий Свидовский.

Изменения рынка

Пандемия показала, что при любых обстоятельствах общепит остается очень важной частью жизни петербуржцев. Но для кого-то поход в ресторан – это возможность сменить обстановку, отдохнуть в приятной атмосфере, получить новые впечатления, а кто-то просто хочет вкусно, быстро и качественно питаться вне дома.

Некоторые люди даже сейчас, когда сняты все ковидные ограничения, не хотят лишний раз бывать в общественных местах. Они выбирают доставку или предпочитают купить еду, не заходя в помещение. Мы замечаем рост продаж в наших киосках и фудтраках, но в первую очередь, за счет роста доставки, которая, конечно, менее рентабельная из-за комиссии, чем живые продажи в точке.

Чем хороши фудтраки

Сравнительно недавно в Россию пришла мода на фудтраки – яркие мобильные фургоны с едой и напитками. Изначально концепция подразумевала продажу простых блюд, которые было удобно захватить по пути и перекусить прямо на ходу. Сейчас в фудтраках можно встретить еду на любой вкус – от простого фастфуда до вариаций на тему высокой кухни.



С точки зрения бизнеса фудтраки удобны и выгодны. Фургоны мобильны и менее прихотливы к локации – их можно поставить там, где условия не позволяют открыть ресторан или киоск. Внутри фудтраков довольно просторно, это позволяет установить дополнительное оборудование и организовать зону отдыха для персонала. Сотрудники меньше устают и быстрее обслуживают гостей, а значит, увеличивается пропускная способность, растет товарооборот.

Важная деталь – возможность быстро менять дизайн фургона, гармонично вписывая его в любую локацию. Такой торговый объект может отлично выглядеть и в историческом центре города, и на тематическом молодежном фестивале. Мы размещаем рядом со своими фудтраками уютное уличное кафе там, где это возможно – многие гости с удовольствием устраиваются за столиками и наслаждаются блюдами на свежем воздухе.

Сколько стоит?

В среднем расходы на запуск фудтрака в Петербурге составляют около 3 миллионов рублей. Сам фургон стоит примерно 1,5 миллиона и еще столько же требуется на оборудование.

Этот вариант может быть выгодным и для локального общепита, и для крупных сетей – при сравнительно низких инвестициях на выходе получается проект, который довольно прост в реализации и при благоприятных условиях окупается в короткие сроки.

Решение

Самая большая сложность для развития фудтраков в России – законодательная база. Раньше такой формат вообще не был юридически закреплён. Осенью 2021 года подписали постановление, которое узаконило этот тип объектов. Тем не менее, до сих пор есть сложности с размещением на городской земле вне ярмарок.

Лучше обстоит ситуация с установкой фургонов на частных территориях, но этого, конечно, недостаточно. Рестораторам необходима поддержка городских администраций – в первую очередь, закон, который даст возможность брать городскую землю в



долгосрочную аренду и работать круглогодично. Нужно обустраивать и развивать специальные городские зоны для размещения фудтраков, повышать уровень городских ярмарок, упрощать процедуру согласования фургонов. Это позволит бизнесу успешно работать, городу – получать дополнительную прибыль, а людям – комфортно и безопасно питаться вне дома.

Несмотря на сложности, что фудтраки – самый перспективный формат уличной торговли, и за ним будущее. «Теремок» запустил уже пять таких объектов в разных районах Петербурга, в разработке находятся еще несколько локаций.

Задание 3

С учетом роста спроса на отдых внутри России курорт «Ярославское взморье» расширяет свои возможности. Уже в следующем году здесь откроет свои двери новый отель «Коприно Плаза», а вскоре начнется строительство масштабного комплекса «Коприно Посад». Такой мощный скачок в развитии внутреннего туризма в Ярославском регионе поддержан и на уровне государства.

Опытные игроки туристического рынка понимают: выигрывает только тот, кто мыслит на несколько шагов вперед. Руководство курорта «Ярославское взморье» всегда действовало с опережением, учитывая пожелания и возможности своих клиентов. В итоге здесь «поймали» тренд на экологический отдых, на стремление туристов уединиться в уникальных природных местах, но при этом отдыхать с высоким комфортом. И здесь, в Ярославской области, такой вариант отдыха появился. В нынешнем 2022 году «Ярославское взморье» отмечает своеобразный юбилей – ровно 15 лет назад, в 2007 году, родился замысел создания подобного масштабного проекта – курорта мирового уровня в европейской части России.

Сейчас, улавливая тенденцию роста спроса на внутренний туризм, «Ярославское взморье» продолжает активно развиваться. Сезон-2022 не стал исключением. *«Мы стараемся поддерживать высокий уровень сервиса, - подчеркивает генеральный управляющий Парк-Отелем «Бухта Коприно» Артем Литвин. – Очень приятно, что нашим гостям полюбились коттеджи и домики-гранвилл на территории Парк-Отеля. Особенным вариантом отдыха стало размещение в каютах на дебаркадере «Ковчег». Мы провели на «Ковчеге» реконструкцию, и уже с июня наши постояльцы разместятся в обновленных*



каютах. Реконструирован и интерьер ресторана в «Ковчеге», меню мы тоже обновили. Кроме того, рядом с дебаркадером мы оборудовали видовую площадку с панорамным обзором. Отсюда открывается великолепный вид на Волгу и начало Рыбинского моря. Можно расположиться на уютных скамеечках, мы также поставили качели, на которых приятно отдохнуть не только детям, но и взрослым. Здесь можно будет сделать на память красивые фотографии».

Туристы все больше стремятся максимально использовать время для перезагрузки. Этому помогают прогулки в Заповедном лесу, активный отдых (велосипеды, ролики, квадроциклы – к услугам гостей), релакс – можно поплавать как в Волге, так и в бассейне Wellness-центра, позаниматься в спортзале, отправиться на спа-процедуры, в хаммам или сауну. Любители русской парной уже знают возможности бань Парк-Отеля, к тому же в этом сезоне здесь гостей тоже ждет новинка - арома-фитопарная, удивительное сооружение с глиняными стенами, здесь полезно пройти первый прогрев, наслаждаясь ароматами луговых ярославских трав.

Постоянные клиенты курорта бронируют отдых заблаговременно. Большой спрос стимулирует развитие курорта. В этом сезоне в «Ярославском взморье» стартовало строительство еще одного отеля – «Коприно Плаза». Этот объект поддержан и со стороны государства, строительство ведется с использованием кредита со льготной ставкой, выделенного в рамках национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства». В 127 номерах отеля смогут разместиться до 250 человек. Отель будет сдан в эксплуатацию в 2023 году. А еще через год здесь начнется еще более масштабная работа. И к 2028 году в эксплуатацию полностью войдет грандиозный комплекс «Коприно Посад». На его территории появятся три гостиницы и апартамент-отель общей вместимостью 700 номеров, аквацентр с водным парком, конгресс-центр, рестораны, магазины. Как отмечает генеральный директор компании «Васта Дискавери» Сергей Бачин, проект станет самым крупным в Ярославской области – его общая площадь составит более 100 тысяч квадратных метров, а общие вложения в строительство составят более 20 млрд рублей.

Решение

Сочетание комфортабельных гостиничных номеров с развитой инфраструктурой, возможностями активного и разнообразного отдыха, а также санаторно-курортного оздоровления позволит привлечь дополнительный поток посетителей и будет способствовать росту турпотока, а близость к Москве и расположение на одном из



ключевых туристических маршрутов России - «Золотом кольце России» делают проект одним из самых масштабных инвестиционных проектов Ярославской области

Задание 4

LeoHotels используют Wpovo PMS, менеджер каналов и интеграцию с модулем бронирования Wpovo по API.

Сеть мини-отелей [LeoHotels](#), с общим номерным фондом 231 в Санкт-Петербурге, в который входят 6 отелей и хостел с общим номерным фондом 148 и апартаменты - 83 номера

Какой должна быть рабочая схема повышения продаж

Мы взяли статистику по одному из отелей, с номерным фондом 18, чтобы продемонстрировать данные из Wpovo. Для сравнения взяли период апрель-май 2022 и 2021 годов.

Доля бронирований с ОТА за 2021 год составила 71%, за 2022 год - 21%.

Доля прямых бронирований (в таблице это источники «Модуль бронирования», «Прямые» и «Компании») за 2021 год - 29%, за 2022 - 79%.

Мы увеличили долю прямых бронирований на 50% относительно прошлого года.

Если рассматривать в номерночках, то показатели выросли на 627 единиц по сравнению с прошлым годом:

апрель-май 2021 г - 291 номерночь продана через прямые бронирования;

апрель-май 2022 г - 918 номерночей.

Эти изменения положительно отразились на загрузке и доходе.

Загрузка выросла на 5%. ADR снизился на 87,4 руб — это на 5% ниже прошлого года, а RevPAR вырос на 30,3 руб - выше на 2%.



И очень важный момент: снизив зависимость от ОТА, мы сократили расходы на комиссию. Львиная доля бронирований в прошлом году была с Booking - 65%, что означает, что со всех этих броней мы платили 15-18% комиссии.

Когда в марте 2022 г Booking ушёл с российского рынка, первое, что мы предприняли, чтобы остаться на плаву - усилили прямые продажи через наш сайт. А получить трафик бронирований нам помог Авито.

Мы и до этого активно пользовались Авито, соответственно, все объявления у нас были активны. Мы приняли решение сделать акцент на качестве, а не на количестве, тем самым не увеличивать количество объявлений (оставили по одному с каждой категории), а усовершенствовать стратегию работы с Авито.

Как мы это сделать:

- Изменили текст объявлений.
- Указать корректную цену в объявлениях.
- Сделать коммуникацию с гостем удобной для него.
- Сделать апгрейд личного кабинета - перешли на “максимальный” тариф
- Пройти верификацию.
- Усили продвижение объявлений.

Задание 5

Как реализовать проект энергоэффективного малого средства размещения

Решение

Задание 6

За последние годы экономическая ситуация в стране способствовала развитию внутреннего туризма в России. Отельный бизнес получает новые стимулы развития и поддержку. Курорт Завидово масштабно расширяет возможности размещения туристов: здесь начато строительство еще нескольких отелей. А уже существующие гостиницы экспериментируют с форматами и развивают варианты отдыха и досуга гостей. Какие новые тенденции могут появиться у отельного бизнес?



Отельный бизнес: новые тенденции

Отели продолжают перестраивать свою стратегию с учетом скачков спроса, а также некоторых изменений в аудитории туриста. Деловой туризм в России стал все более активно заменяться познавательным. Среди клиентов отелей в российских регионах стало все больше семей с детьми. При этом МICE туризм тоже остается на волне. Это повлияло и на изменения в оснащении номеров, развитии инфраструктуры курортов, подстройку организации питания, активностей, досуга под требования клиента.

В этом году на отельный бизнес в России влияют новые события. В частности, с учетом возникших экономических сложностей президент РФ Владимир Путин подписал 26 марта 2022 года закон, обнулив ставку НДС для гостиниц и других средств размещения. Эти правила вступят в силу уже 26 апреля. Причем ставка обнуляется как для новых объектов, так и для уже действующих гостиниц. Льготный период будет действовать 5 лет – до 2027 года. В Ростуризме убеждены, что это решение, а также продолжающаяся работа в рамках государственного проекта по поддержке развития внутреннего туризма, удержит конкурентоспособность туристической отрасли в России, а также поможет решить проблему дефицита в стране качественных современных отелей.

Важным фактором для развития внутреннего туризма стала и программа кэшбека, отмечая ценные усилия Ростуризма для поддержки сектора. Все эти факторы вместе положительно влияют на поддержку отельеров и развитие курортов.

Задание 7.

Привести практические приемы повышения уникальности бренда.

Функциональное преимущество

2. Жизненная сила и неповторимые эмоции

3. Интересная история

4. Единение с семьей



5. Чувство защищенности и заботы

Разработав же собственную уникальную концепцию, вы выделитесь среди конкурентов – прибавьте к этому грамотный маркетинг, команду профессионалов и креативные идеи, и отелю не будет равных!

Задание 8.

Как вывести отель из кризиса, если нет бюджета

Решение

Задание 9.

Любой отель сталкивается с претензиями посетителей. Некоторые высказываются сотрудникам отеля сразу, другие потом пишут о плохом сервисе в соцсетях и на сайтах с отзывами. Как вернуть лояльность гостей?

Решение

Задание 10.

Нужна ли RMS небольшому отелю на узком рынке

Предложите свой развернутый ответ

Задание 11.

Как работает интернет-маркетинг санатория?

Решение

- Придерживаться схемы, которой пользуются интернет-маркетологи
- Источники трафика: анализ типичных ошибок и недочетов.
- Взгляд с точки зрения пользователя: что важно видеть на сайте?

- Разработка алгоритма работы отдела продаж санаториев отвечающих на телефонные звонки и вопросы в социальных сетях?

Задание 12.

Как запустить программу лояльности на сайте отеля?

Программа лояльности выгодна и для гостей, и для отельеров. Гость получает скидки и бонусы, которые мотивируют его приехать к вам снова, а вы — больше повторных броней и базу постоянных гостей

Недавно в модуле бронирования TravelLine появилась программа управления лояльностью. С ней гость заходит на ваш официальный сайт, регистрируется в личном кабинете модуля бронирования и получает скидку с учетом своего уровня в программе лояльности.

Отель «Вега Измайлово» первым тестировал лояльность в модуле бронирования

Предложите свой вариант решения кейса.

Задание 13.

Найти новую аудиторию гостей для санатория высокого ценового сегмента.

Что делали:

Решили протестировать Яндекс Дзен.

Преимущества инструмента:

1. Большая аудитория, более 20 млн.

2. Люди долго читают. 45 минут в день. Инстаграм - 26 минут.

3. Интересное поведение пользователей на платформе.

- 60% от всего проведенного времени на платформе пользователи тратят на чтение публикаций;



- 38% своего времени они просматривают видеоролики;
- посещения галереи пользователи тратят — 2%;
- причем пользовательская доля времени на просмотр видео постепенно догоняет долю времени на чтение статей. По нашим наблюдениям видео гостей собирают в 10-20 раз (!) больше просмотров, чем на Ютубе.

4. Можно в разумных бюджетах использовать платное продвижение, при этом оплата за результат, в нашем случае дочитывания.

Предложите свой вариант использования данного материала.

Задание 14.

Для чего нужно развивать соцсети?

Предложите развернутый ответ.

Задание 15.

Revenue management в отельном бизнесе. Рост онлайн продаж на 9% за 2 месяца

Были поставлены следующие задачи:

- Составить аналитическую отчетность с «нуля».
- Провести аудит работы отдела продаж (включая сотрудников отдела бронирования), официального сайта, каналов продаж и тарифной политики.
- Вывести несколько тарифов с включенными программами отдыха на доходность в размере доли не менее 20% от общего дохода по всем тарифам.
- Внедрить динамическое ценообразование (Channel manager: Travelline / PMS Shelter)
 - **Предложите Ваше решение.**
 -
 - **ПК-2.3.** Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты проектов в сфере гостеприимства и общественного питания



Задание 1.

Управление доходами — это популярная концепция в гостиничной индустрии, которая используется для оптимизации финансовых результатов отеля или курорта за счет максимизации доходов. Принятое определение таково: продажа нужного гостиничного номера, нужному клиенту в нужное время по правильной цене, через правильный канал, с максимальной эффективностью затрат.

Как правило, это требует, чтобы компании эффективно использовали данные о производительности и аналитику для прогнозирования спроса, создания динамической модели ценообразования и максимального увеличения прибыли, которую приносит компания.

Хотя управление доходами применимо и к другим отраслям, оно имеет значение в индустрии гостеприимства, поскольку отели имеют дело со скоропортящимися товарами, фиксированными затратами и различными уровнями спроса. Управление доходами считается важным, потому что оно исключает предположения при принятии ключевых ценовых решений.

Предложите основные стратегии управления доходами

Задание 2.

Особенность организации кластера промышленного туризма в том, что он может возникнуть в любом регионе нашей страны, так как в каждом из них есть добывающие и/или что-то производящие предприятия. Главная проблема создания подобных экскурсий — это неготовность предприятий «открываться» для экскурсий. Неготовность же, в свою очередь, можно охарактеризовать следующими факторами:

1. Неготовность самого предприятия принимать экскурсантов

Как правило, это касается старых производств, цеха которых просто не предназначены (не проектировались) для посещения группами туристов. Организация экскурсий на таких предприятиях сопряжена с «теснотой» пространства и повышенными требованиями к безопасности экскурсионных групп, и может быть решена только сильной волей



руководства компании и разработкой специального тайминга и маршрута, который бы минимально мешал производственному процессу. Хороший пример — НЛМК (г. Липецк) и АВТОВАЗ (г. Тольятти).

2. Закрытость предприятия

Как правило, это высокотехнологичные и стратегически важные предприятия, либо производство ВПК. Тут проблема может быть решена созданием музея, часть экспозиции которого посвящена освещению общих принципов «как это работает» (как правило, интерактивно и демонстрационно). Как пример, музей Калашникова (г. Ижевск).

Решение ситуации обоснуйте.

Задание 3.

Программа поощрений гостей отеля – действенный инструмент для вашего бизнеса. Это благодарность гостям за то, что они остановились именно у вас. Предложите им вознаграждение в виде бонусов, которыми они могут воспользоваться сейчас или в следующий приезд. Это стимул для них возвращаться к вам.

Рассмотрите, зачем и как создавать бонусные программы.

- *Предложите Ваше решение*
- Задание 4.
-
- Отель «Метрополь» ввел систему самостоятельной регистрации, разработанную компанией SMARTEQ в партнерстве с компанией HRS Hospitality & Retail System
- Система самостоятельной регистрации в гостинице экономит время гостей и персонала отеля, уменьшая количество контактов на стойке регистрации и освобождая персонал гостиницы от рутины по заселению гостей, а также повышает их безопасность.
- Перечислите преимущества от самостоятельной регистрации.

Задание 5.

Перед диджитализацией бизнес-процессов ставятся задачи:



- Сокращение времени на уборку и подготовку номера для проживания гостя.
- Оперативная передача информации о состоянии номерного фонда в Техническую службу и службу HouseKeeping.
- Автоматизация учета расхода моющих средств и постельных принадлежностей, используемых при уборке номеров.
- Автоматическое формирование накладных для передачи постельных принадлежностей в прачечную и химчистку.

Предложите эффективные способы решения задач

- Задание 6 .

Находясь в условиях растущей конкуренции, чтобы держаться на плаву и одновременно соответствовать высоким стандартам сервиса, современным отелям бывает недостаточно привычных инструментов – маркетинга, проведения тренингов для персонала и руководства, размещения наружной рекламы или упоминаний в прессе. На протяжении двух-трёх последних лет, чтобы выгодно выделиться на фоне конкурентов и не «слить» бюджет на обучение и набор сотрудников, гостиничный бизнес делает ставку на новые перспективные технологии – виртуальную и дополненную реальность.

Целесообразность внедрения такого рода технологий обоснуйте.

Задание 7.

Оздоровительный отдых постепенно становится семейной традицией. Тренд на здоровый образ жизни и растущая потребность молодого поколения россиян в оздоровлении диктуют санаториям новые условия для создания современного формата отдыха. Родители везут детей на курорты с целью укрепления иммунитета и желают получить не только качественный сервис, но и разнообразные варианты досуга.



Предложите Ваши рекомендации.

Задание 8

Как работает интернет-маркетинг санатория?

Приведите свою версию алгоритма.

- Задание 9.
- С учетом роста спроса на отдых внутри России курорт «Ярославское взморье» расширяет свои возможности. Уже в следующем году здесь откроет свои двери новый отель «Коприно Плаза», а вскоре начнется строительство масштабного комплекса «Коприно Посад». Такой мощный скачок в развитии внутреннего туризма в Ярославском регионе поддержан и на уровне государства.
- Опытные игроки туристического рынка понимают: выигрывает только тот, кто мыслит на несколько шагов вперед.
- Какие варианты отдыха для гостей можно предложить?
- Задание 10
- Как реализовать проект энергоэффективного малого средства размещения
- Обоснуйте свое решение

Индивидуальный / групповой проект

Индивидуальный / групповой проект выполняется по общей тематике «Проведение сервисного аудита гостиничного предприятия (направления его деятельности) и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды». В содержании проекта должны быть аргументированно представлены:

- результаты анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, показывающие потребность в сервисном аудите или совершенствовании сервисной среды;
- программа сервисного аудита сервисной среды и процесса обслуживания потребителей гостиничного предприятия и оценка состояния объектов исследования;
- использованные подходы (методы) проектирования сервисной среды;
- планирование эффекта влияния на результаты деятельности гостиницы (службы).

Задания для промежуточной аттестации



Тесты

1. Прием и обслуживание в условиях разнообразия культур с целью эффективного межкультурного обмена опираются на инструментарий:

- а) деловых коммуникаций;
- б) межкультурной коммуникации;
- в) маркетинговых коммуникаций.

2. Как влияет опытность путешественников на осуществляемые ими межкультурные коммуникации:

- а) не влияет;
- б) происходит интернационализация вкусов туристов;
- в) снижается общий уровень требований к качеству услуг;
- г) повышается спрос на диверсифицированный туристский/гостиничный продукт.

3. Параметр «отношение к деятельности» позволяет выделить культуры по важности:

- а) от «быть кем-то» или «представлять собой что-то» до «делать/производить что-либо»;
- б) от «делать/производить ради процесса» до «делать/производить ради результата»;
- в) от «узкой специализации» до «мультизадачности»;
- г) от «работать по плану» до «работать по ситуации».

4. В каком из типов культур поведение в большой степени обусловливается культурой и с трудом/медленно поддается изменению:

- а) высококонтекстная культура;
- б) низкоконтекстная культура;
- в) фаталистическая культура.

5. Интенсивный зрительный контакт характерен для культур:

- а) региона Средиземного моря;
- б) стран Северной Европы;
- в) стран Северной Америки
- г) стран Азии.

6. Предпочтение отдаленного личного контакта характерно для:

- а) культуры высокой степени контакта;
- б) культуры низкой степени контакта;
- в) культуры вариативного контакта.

7. В каком регионе преобладает полиактивная культура:

- а) Австралия;
- б) Латинская Америка;
- в) Северная Европа;
- г) Япония.



8. В каком типе культур согласно модели анализа культур Г. Хофстеда планы не имеют большого значения:

- а) высококонтекстная культура;
- б) низкоконтекстная культура;
- в) фаталистическая культура.

9. По какому параметру в модели анализа культур Э. Т. Холла не сравнивают национальные социумы:

- а) контекст;
- б) время;
- в) личное пространство при осуществлении коммуникации;
- г) религия.

10. В каком из типов культур коммуникация имеет очень определенный характер:

- а) высококонтекстная культура;
- б) низкоконтекстная культура;
- в) фаталистическая культура.

11. Развитию креативности у персонала способствует:

- а) оценка идей без регалий их создателей;
- б) членами команды должны быть самые мотивированные сотрудники;
- в) цели должны быть четко сформулированы
- г) когда вся экосистема – это пространство для эксперимента.

12. В число основных направлений проектирования сервисной среды включают:

- а) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
- б) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
- в) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

13. Сервисная трансформация это:

- а) внедрение аутсорсинга;
- б) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
- в) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
- г) переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.

14. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания:

- а) диаграммное проектирование;
- б) точки соприкосновения;
- в) потребительский сценарий;
- г) программное моделирование;
- д) реинжиниринг.

15. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания:



- а) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
- б) его применение требует значительных временных затрат;
- в) предполагается использование специализированных программных пакетов;
- г) обязательно требуется значительный опыт работы.

16. Точка соприкосновения (контакта) это:

- а) процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент производства и потребления услуг;
- б) процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент оплаты услуги;
- в) процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент потребления услуги.

17. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания:

- а) эффективная интеграция невидимой части услуги;
- б) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
- в) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
- г) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

18. Сервисный аудит это:

- а) контроль сервисной деятельности;
- б) вид финансового аудита;
- в) вид маркетингового аудита;
- г) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

19. Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

- а) физическая и нематериальная
- б) внешняя и внутренняя
- в) эмоциональная и нематериальная
- г) физическая и ментальная

20. В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

- а) по стадиями жизненного цикла продукта;
- б) по сервисной среде;
- в) по услугам;
- г) по видам обслуживания.

Задания для выполнения мини-проектов

Задание для выполнения мини-проекта 1.

Ознакомьтесь с представленной ниже инфографикой Туристической ассоциации «Мир без границ», характеризующей основные потребности китайских туристов в России.



Источник: <http://www.visit-russia.ru>



Источник: <http://www.visit-russia.ru>

Используя представленную информацию определите основные положения и метрики проекта по проектированию сервисной среды для гостиницы, решившей развивать сервис для данной целевой аудитории:

1. Сформулируйте цель и задачи проекта.
2. Определите объекты анализа сервисной среды.
3. Определите не менее 2 базовых показателей планирования и оценки сервисной деятельности гостиницы и обслуживания китайских туристов.
4. Выберите метод проектирования сервисной среды для китайских туристов.
5. Составьте перечень основных работ в проекте по развитию сервисной среды для китайских туристов. Выделите основные группы и предложите организационную структуру / выполнения данного проекта.

Задание для выполнения мини-проекта 2.

Собственник гостиницы поставил задачу оценить качество обслуживания гостей и предложить сценарии развития сервисной среды. Общие данные о гостинице: 75 номеров, в т.ч. 1 люкс, 3 полулюкса, 71 стандартных двухместных номера, 3* (в соответствии с отечественной системой классификации), ресторан, Wi-Fi, расположена в зоне 10минутной пешеходной доступности к историческому центру крупного города с основными достопримечательностями и в получасовой транспортной доступности от железнодорожного и автовокзалов.

Определите основные положения проекта по развитию сервисной среды:

1. Сформулируйте цели и задачи анализа сервисной среды.



2. Определите показатели оценки качества сервисной среды.
3. Постройте дерево целей проекта.
4. Предложите организационную структуру проекта.

Задание для мини-проекта 3.

Ознакомьтесь с материалом¹.

Современные технологии в отелях: комфорт + безопасность

Radisson Blu Olympiyskiy Hotel в Москве внедрил слаботочную многоцелевую инфраструктуру для удобства и безопасности гостей, в том числе маломобильных

Теперь функционирование жизненно важных систем отеля обеспечивает структурированная кабельная система для 379 номеров, а также ресторана и шести залов для проведения мероприятий различного формата.

В качестве ядра телекоммуникационной сети Radisson Blu Olympiyskiy используется многофункциональная современная платформа со специализированным программным обеспечением для гостиниц. Система позволяет организовать отдельный учет клиентского и корпоративного трафика, передачу данных в систему PMS, вызов службы экстренной помощи из номеров (тревожная кнопка), а также многие другие функции для удобства и безопасности гостей. В холлах отеля установлены современные терминалы Avaya Vantage с тачскрин-дисплеем, позволяющие гостям оперативно связываться с персоналом отеля. Специально для Radisson Blu Olympiyskiy разработан пользовательский интерфейс в корпоративном стиле Radisson.

Более чем 360 точек доступа обеспечивают гостям отеля и участникам мероприятий высокоскоростной Wi-Fi-доступ в интернет. В рамках проекта выполнено мультимедийное оснащение шести конференц-залов для проведения мероприятий разного формата, многофункционального банкетного зала площадью более 400 квадратных метров, а также общественных зон — лобби, ресторана, холла второго этажа.

Благодаря единой системе управления мультимедийным комплексом с помощью размещенных в залах сенсорных панелей можно легко управлять акустическими системами, светом, подъемом и опусканием экранов, профессиональными лазерными проекторами. В дни мероприятий с помощью системы Digital Signage на более чем десяти экранах и информационных стендах, распределенных по отелю, отображается информация о проводимом мероприятии с дополнительной системой навигации, помогающей гостям без труда найти нужный конференц-зал.

Во всех номерах отеля установлены сенсорные панели системы автоматизации номеров. Гости могут управлять параметрами, такими как температура воздуха, свет, положение штор и создавать индивидуальный микроклимат в номере.

Для экстренного взаимодействия гостей, в том числе из категории малоподвижных групп населения с сотрудниками отеля установлены специальные вызывные системы. Система делает комфортным и безопасным пребывание гостей в отеле, что создает уверенность, что даже в экстренной ситуации им смогут всегда оперативно помочь. Построенная инфраструктура соответствует всем корпоративным требованиям гостиничной сети Radisson Hotels, в том числе в сфере безопасности.

Определите основные положения проекта по развитию сервисной среды:

1. Сформулируйте цели и задачи сервисного аудита слаботочной многоцелевой инфраструктуры в гостиничном комплексе.

¹ https://www.tourismsafety.ru/hotel_news_one_4892.html



2. Определите показатели сервисного аудита, состав методов и инструментарий.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа по дисциплине «Сервис – дизайн в сфере гостеприимства» - закрепить полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания, а также развить навыки в пределах компетенций, на формирование которых направлена дисциплина в соответствии с рабочей программой.

Задачи занятий семинарского типа по дисциплине «Организация и управление сервисной средой в сфере гостеприимства»:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды в средствах размещения;
- отработка навыков планирования, анализа и оценки результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, а также использования полученных данных при разработке управленческих решений;
- закрепление навыков проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов.

Занятия семинарского типа включают в себя: заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловую игру, разбор конкретной ситуации, выполнение практического задания, case-study, презентацию и защиту индивидуальных и групповых проектов, групповые консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса в гостиничном деле.

Тематика занятий семинарского типа

Раздел 1. Сервисная среда в индустрии гостеприимства: состав и формирование

Занятие семинарского типа 1

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Состав сервисной среды в индустрии гостеприимства

План занятия семинарского типа:

1. Опрос по основным вопросам:
 - Типовые элементы сервисной среды в индустрии гостеприимства
 - Сервисы, реализуемые в различных зонах гостиничных предприятий (входная зона, общественные зоны, ресепшн, номерной фонд и пр.)
 - Цифровые гостиничные сервисы и технологические новинки сервисной среды в индустрии гостеприимства

- Особенности состава сервисной среды для различных видов гостиничных предприятий и подходы к обеспечению безопасности в основных точках контакта
 - Сервисные технологии в гостиничном бизнесе: виды, области применения.
 - Технологии формирования и диверсификации гостиничного продукта.
 - Технологии формирования и диверсификации гостиничного обслуживания.
 - Технологии организации общественного питания в средствах размещения: сервисная составляющая.
 - Сервис в общественных зонах средств размещения.
 - Современные элементы сервиса в номерном фонде.
2. Заслушивание и обсуждение докладов / презентаций.
 3. Выполнение контрольных заданий.

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний теоретических и методологических основ сервисной экономики, поведения потребителя в индустрии гостеприимства, методов исследования спроса.

Практические навыки:

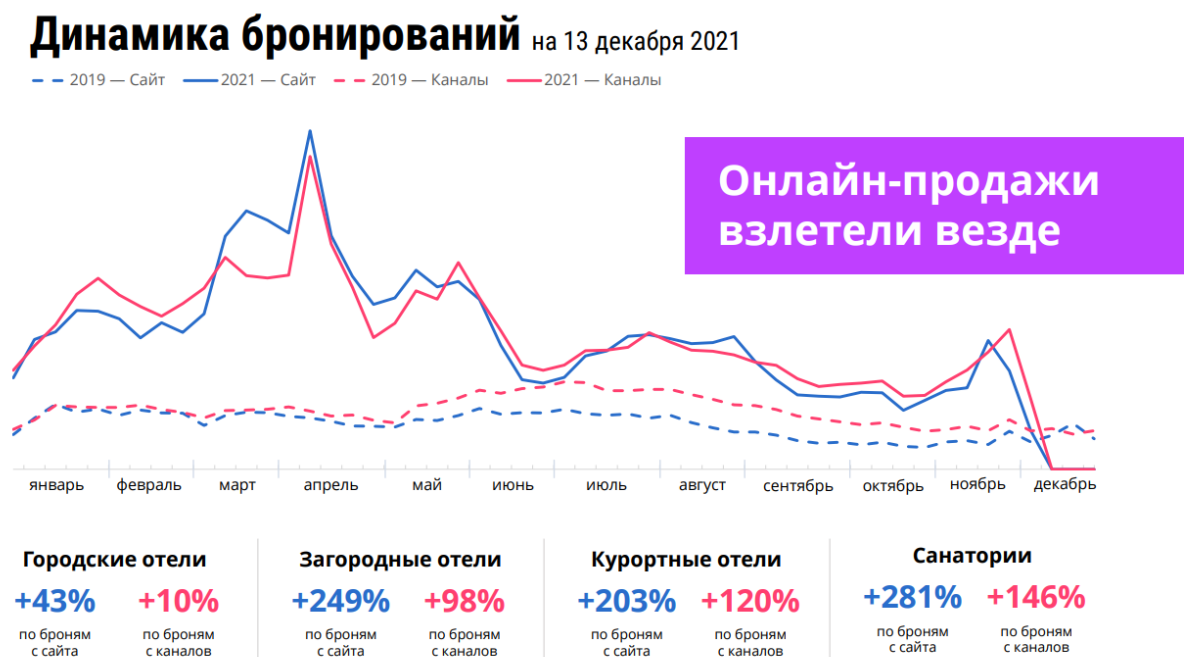
- применения межкультурного взаимодействия при организации и управлении сервисной средой
- навыки осуществления исследования спроса для поиска идей развития сервисной среды предприятий сферы гостеприимства.

Контрольные задания:

Задание 1. На основании данных таблицы 1 провести анализ динамики спроса на гостиничные услуги. Сформулировать, какие данные могут понадобиться для более подробного исследования спроса на гостиничные услуги.

Таблица 1

Динамика бронирований (спроса)



Задание 2. На основании данных рис. 1 сделайте вывод о сервисной специализации гостиничной индустрии региона, сформулируйте гипотезу о целевых аудиториях. Какие межкультурные коммуникации будут необходимы для выбранных целевых аудиторий?



Сопоставьте свои выводы с известными сведениями о туристском потенциале региона и представьте заключение об их соответствии и перспективах развития.

Занятие семинарского типа 2

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Исследования при проектировании и организации сервисной среды в сфере гостеприимства, в т.ч. в цифровой среде для организаций сферы гостеприимства.

План занятия семинарского типа:

1. Опрос по основным вопросам:
 - Цели анализа сервисной среды в сфере гостеприимства.
 - Виды исследований сервисной среды в сфере гостеприимства.
 - Специфика исследований в цифровой среде.
 - Особенности исследования цифровых сервисов
 - Методы исследования спроса в индустрии гостеприимства.
 - Источники данных для изучения спроса в индустрии гостеприимства, в т.ч. больших данных.
2. Заслушивание и обсуждение докладов / презентаций
3. Выполнение заданий.

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний теоретических и методологических основ сервисных технологий в гостиничном деле.

Практические навыки:

- навыки осуществления исследования спроса для поиска идей развития сервисной среды предприятий сферы гостеприимства.

Контрольные задания:

Задание 1. Ознакомьтесь со статьей . Сформулируйте выводы об особенностях функционирования отечественных гостиничных сетей.

Cosmos Hotel Group (входит в состав АФК «Система», далее также – Cosmos HG) возьмет в управление строящийся отель в Адлерском районе города Сочи. Отель будет функционировать под брендом Cosmos Hotels и носить название Cosmos Adler Hotel 4*. Это уже второй отель под управлением Cosmos Hotel Group в Сочи.

Расположенный на первой линии, отель на 100 номеров будет обладать собственной закрытой территорией с бассейном. Дополнительным преимуществом Cosmos Adler Hotel 4* станет транспортная доступность – отель находится в непосредственной близости к железнодорожному вокзалу Адлера, что позволит гостям быстро добраться до аэропорта, центра г. Сочи и горнолыжных курортов Красной Поляны. Здание запроектировано в соответствии с международными требованиями и отвечает всем современным критериям бизнес-отеля категории 4*. Открытие Cosmos Adler Hotel 4* запланировано на июнь 2023 года.

«Открытие отеля Cosmos Adler Hotel 4 соответствует стратегии территориального развития компании и будет способствовать созданию кластера отелей Cosmos Hotels в Краснодарском крае. Сегодня в регионе уже работает Cosmos Sochi Hotel 4* на 153 номера», - отметил Президент Cosmos Hotel Group Александр Биба.*



Задание 2. По мнению «Кантри клуб» ТОП-10 лучших спа-отелей Подмоскovie (http://kantri.club/blog/top_10_luchshikh_spa_otelei_podmoskovia) составляют: отель LesArtResort, Солнечный парк-отель & Спа, Mistral SPA-отель, SPA-отель Свежий Ветер, природный курорт Яхонты, ArturcVillage& SPA Отель, SPA-отель Welna, парк-отель Орловский, комплекс отдыха Бекасово, курорт Красная Пахра. Проведите сравнительно-сопоставительный анализ этих средств размещения, сформулируйте выводы о составе сервиса и особенностях целевой аудитории. Составьте перечень используемых сервисных технологий как минимум для одного из рассматриваемых отелей.

Задание 3. Ознакомьтесь с материалом.

Цифровой ключ от номера - насколько это решение безопасно?²

Гостиничный оператор Ассог готовится представить новые цифровые ключи для номеров своих отелей. Тестирование Assog Key уже прошло в некоторых объектах в Северной Америке, Европе и Азии. Решение позволяет гостю попасть в номер с помощью специального приложения, установленного на смартфон. Эта технология отражена в протоколах безопасности Assog .

Такой ключ также будет открывать доступ в переговорные комнаты и на этажи с ограниченным доступом. После выезда гостя они автоматически деактивируются.

Технология будет доступна в новых отелях Assog, открытие которых запланировано на 2021 год. К концу года она распространится на 500 объектов сети, а в течение ближайших пяти лет — на 50% гостиниц в портфолио оператора, сообщает ВВТ.

Есть мнение, что в случае с гостиницей такой цифровой ключ - отличный вариант. Пластиковые карточки слишком уж легко где-нибудь потерять. Но есть и другие мнения, связанные с тем, что пока система немного сложнее, чем можно подумать, и не лишена белых пятен, связанных с возможным взломом соответствующих программ и той же утерей (хищения) смартфона и пр. Мы спросили у представителей гостиничного бизнеса - как они относятся к таким инновациям?

"Сейчас многие бренды, по стандартам которых мы работаем, предлагают свое мобильное приложение с функцией открывания замков гостевых номеров. Это удобно и просто – вы устанавливаете приложение, получаете ключ при процедуре check-in, регистрируетесь в приложении и получаете уведомление, что у вас есть ключ от двери вашего номера. Войти в номер вы можете либо с помощью карты, которую вам тоже выдают, либо с помощью своего мобильного телефона. У нас есть оборудование с замками, поддерживающими данную технологию, но пока мы его тестируем. Мы активно работаем над тем, чтобы в ближайшее время эта система работала у нас на постоянной основе, так как за таким оборудованием будущее! А для гостиниц свыше 400 номеров – это оптимизация бизнес-процессов", - прокомментировал директор департамента информационных технологий гостиничной управляющей компании Cosmos Group Сергей Кошкин

Но есть и немного иное мнение, которое сформировано на опасениях, что дистанционный доступ к СКУД пока не слишком надежен.

"Несмотря на то что сейчас у многих отелей популярна функция mobile c/in, а где-то даже ключ от номера заменяет приложение, мы не готовы пока переходить к такой практике, поскольку она не совсем надежна. Мобильные девайсы имеют свойство разряжаться в самый неподходящий момент, что лишит клиента доступа в номер и

² https://www.tourismsafety.ru/hotel_news_one_4883.html



потребуется дополнительных временных затрат для выдачи нового ключа. Мы все еще пользуемся ключ-картой для доступа как в само здание, так и в лифт и номер. Но сделали выбор в пользу наиболее современных карт, которые не размагничиваются при нахождении рядом с другими устройствами, что, несомненно, является удачным вложением средств". - считает Роман Березин, заместитель генерального директора, ООО «Вета Эстейт» (гостиница Diamond Apartments).

Обоснуйте свое мнение:

1. Насколько такой сервис интересен гостям отеля?
2. Какие Вы видите требования к внедрению такого сервиса?
3. Насколько перспективно / возможно внедрение аналогичного сервиса в гостинице, где Вы работали / проходили практику / планируете писать ВКР?

Занятие семинарского типа 3

Вид занятия семинарского типа: деловая игра «Проектирование сервисной среды для целевой аудитории».

Тема занятия: Разработка инструментов анализа сервисной среды. Цифровой инструментарий. Формирование комфортного пребывания туриста в гостиницах и аналогичных средствах размещения

План занятия семинарского типа:

Выполнение практического задания и взаимная оценка. Практическое задание выполняется индивидуально или группой студентов (до 3 человек). Содержание практического задания: в зависимости от сформулированных на предыдущих занятиях семинарского типа цели, задач, объекта и предмета анализа сервисной среды гостиничного предприятия, разработать инструмент проведения исследования (чек-лист, анкета, сценарий интервью/фокус-группы). Вид инструмента выбирается самостоятельно по желанию студента. По завершении разработки результаты представляются всей группе для оценки практической значимости, полноты и корректности.

Проведение деловой игры:

- подготовка, распределение команд, ролей;
- командная работа;
- презентация и обсуждение результатов.

Тестирование.

Целью занятия семинарского типа является закрепление представлений о трендах развития сервисной составляющей индустрии гостеприимства и их влиянии на состояние отрасли.

Практические навыки:

- навыки применения межкультурного взаимодействия при организации и управлении сервисной средой.
- навыки осуществления исследования спроса и технологий для поиска идей развития сервисной среды предприятий сферы гостеприимства.
- навыки проектирования сервисной среды сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства.

Занятие семинарского типа 4

Вид занятия семинарского типа: case - study, разбор конкретных ситуаций

Тема занятия: Качество сервисной среды для целевых групп

План занятия семинарского типа:



1. Разбор конкретных ситуаций
2. Коллоквиум

Целью занятия семинарского типа является закрепление навыков оценки среды комфортного пребывания с учетом национальных и религиозных особенностей гостей.

Практические навыки:

- навыки применения межкультурного взаимодействия при организации и управлении сервисной средой.
- навыки осуществления исследования спроса и технологий для поиска идей развития сервисной среды предприятий сферы гостеприимства.
- навыки проектирования сервисной среды и реализации проектов сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства.

Контрольные задания (конкретные ситуации):

Задание 1. Ознакомиться с материалом статьи. Сформулировать критерии для анализа перспектив развития индустрии гостеприимства.

В отрасли происходят серьёзные изменения. Мы живём в эпоху потрясений и глобальных катаклизмов. В новостных лентах мы уже не ждём ничего хорошего, поэтому в заголовке использовано не слово «день», как может кому-то показаться, а «дно», что более актуально для индустрии гостеприимства.

В преддверии нового года предлагаю вам 3 апокалиптических прогноза, которые, надеюсь, не сбудутся, но один шанс на миллион – это всё же шанс... Всё написанное ниже – повод задуматься и изменить что-то прямо сейчас, немного что-то улучшить и не позволить «дню» стать «дном».

1. Через 10 лет в отрасли не останется никого, кто знает, что такое настоящий сервис.

Пандемия сильно проредила ряды профессионалов (про ошибки я писал [здесь](#)). Те, кто постарше, либо приняли решение, что они слишком старые для всего этого беспредела, либо дорабатывают последние годы, и уходят на пенсию или в другие отрасли, поспокойнее и «побелее».

Вопреки моим надеждам (подробности [смотрите здесь](#)), чудес не случилось: работодатели не ищут умных и опытных, по-прежнему требуются верные и послушные. Эйджизм зашкаливает, после 35-40 найти работу в ХоРеКе могут далеко не все. Тридцатилетние топ-менеджеры боятся «стариков», боятся, что их задавят авторитетом, правда, прикрывают это отговоркой «ну, вы же понимаете, у нас молодой коллектив, они совсем другие, а вы старый и занудный, как вы с ними общий язык-то найдёте?»

Молодые да ранние, неопытные, зато «эффективные», уверенно ведут ХоРеКу в точку невозврата, к тому моменту, когда носителей знаний о сервисе, технологиях эффективной работы, грамотном обслуживании и прочих премудростях, на рынке не останется. А современных и качественных учебных материалов до сих пор нет...

Кузницы кадров остались в прошлом. Ведь ещё относительно недавно Аэростар, Марриотт и другие отели давали рынку отличных профессионалов, прекрасных руководителей, но теперь этого ничего не осталось.

Международные бренды спешно покидают территорию страны, оставляя объекты местным управляющим компаниям, которые, при всём к ним уважении, редко понимают, что такое сервис и зачем он нужен в гостиничном бизнесе. Там тоже все «эффективные» и мыслят только сиюминутными показателями GOP и EBITDA. Понимание, что



гостиничный бизнес – это про репутацию, постоянство и высокий уровень обслуживания, в большинстве случаев отсутствует.

Тихая деградация поддерживается и гостями, которые, в поисках самых дешевых предложений, готовы мириться с отсутствием сервиса. Если почитать блоги, отзывы и просто ленты в соцсетях, редко встретишь положительные отзывы об обслуживании. В основном, плохо и дорого. Особенно на курортах. И это понятно – в условиях фактически не очень-то открытых границ согражданам просто некуда деваться.

2. Кадровый ад.

Опять вспомню пандемию – когда всё начиналось, никто не думал о последствиях и выгонял сотрудников, надеясь, что они придут обратно, когда отелям и ресторанам разрешат работать. Об этом уже много говорили, и я в том числе, я даже прогнозировал, что кое-как мы восстановимся за три года, персонал более-менее вернется.

Есть мнение, что нам (старикам) на смену придёт новое, молодое, прогрессивное, мотивированное и продвинутое поколение.

Так вот, коллеги, никто не придёт. Некому приходиться.

«Кадровый коллапс имени ковида» тихонько превращается в кадровый ад. Уже без кавычек. Куда ни помотришь – везде жуткая нехватка линейного персонала. Сложно найти исполнителей, которые хоть как-то будут справляться, многие отельеры уже даже не ожидают, что справляться будут «великолепно» или просто «хорошо».

Робкая надежда на выпускников колледжей не имеет под собой никаких реальных оснований. На выходе из учебных заведений всего 5-10% остаются в профессии. Этого не то, что не хватит, это капля в море. Потребности в персонале гораздо выше. Значит, качество будет ещё больше падать.

Но есть ещё одна сторона у этой проблемы – руководящие кадры.

Хороший начальник должен вырасти снизу. Но, как я только что сказал, снизу особо никого уже не ждём, поэтому наверху тоже не стоит обольщаться.

Проблема с качественными менеджерами в последние десятилетия решалась уже упомянутыми кузницами кадров – отели сами растили новую смену толковых руководителей, знающих, мотивированных, обученных.

Но даже международные бренды уже лет 10 как сдали позиции, и новые партии профессионалов перестали поступать на рынок. Вместо них начали появляться те, кто вприпрыжку поднялся по карьерной лестнице благодаря каким угодно качествам, кроме профессиональных. Я подчеркну здесь, что отнюдь не имею в виду абсолютно всех современных руководителей, но таких масса.

Учебные заведения не выпускают руководителей предприятий HoReCa, ну не учат у нас такому. Даже выпускники ВУЗов зачастую не умеют корректно посчитать фудкост, про СПО я просто промолчу. Знаний того, как реально работает индустрия, в учебных заведениях не дают.

Недавно увидел информацию, что в стране более 20 000 различных гостиниц, отелей и прочих средств размещения. По факту, конечно же, больше. И каждым из этих объектов



должен кто-то руководить. А знаний взять неоткуда. Управляют по наитию, по чьим-то советам, да по постам в соцсетях от разномастных экспертов.

Слабый руководитель = слабая команда. Точнее, не команда, а уже просто «коллектив». Такая вот «коллективизация» происходит в нашем бизнесе, так сказать.

3. Прimitивизация сервиса и автоматизация процессов.

Нехватка персонала всех уровней, помноженная на общий низкий уровень профессионализма, приведёт к дальнейшей деградации сервиса. Такими темпами, через 5-10 лет сервис окончательно превратится в ничто. Массовый гость не претендует, массовый сотрудник не компетентен.

Из-за того, что с гостями некому разговаривать, будет набирать обороты автоматизация всех процессов, требующих вербальную коммуникацию с персоналом. Уже сейчас апселлинг потихоньку доверяют онлайн-сервисам, QR-коды отправляют гостей в онлайн-меню ресторанов и баров, заказ и оплату можно делать со своего смартфона, не тратя время на ожидание сотрудника. «Лицо» отеля автоматизируется.

«Сердце» отеля автоматизировать сложнее. Инженера, меняющего лампочку, роботом пока заменить не представляется коммерчески эффективным; горничную тоже. Но на производстве (кухне) процессы идут полным ходом. Многие шеф-повара начинают переходить на полуфабрикаты высокой степени готовности для экономии времени и сокращения количества поваров на смене. Эта тенденция явно будет развиваться. Современное оборудование тоже упрощает технологические операции, поэтому здесь тоже есть перспектива снижения зависимости от присутствия человека. Кухня без людей пока невозможна, но тенденция на уменьшение количества поваров явно прослеживается.

В общем и целом, отрасль катится в бездну. При этом очень многие объекты размещения имеют колоссальные выручки благодаря тому, что внутренний туризм вынужденно развивается – за границей никто никого не ждёт, попасть туда зачастую долго и дорого, а отдыхать хочется. Государство тоже помогает (это безусловный плюс, конечно) – туристический кэшбек явно даёт импульс к путешествиям.

Имеем парадокс – всё плохо, долгосрочный тренд развития сервиса очевидно нисходящий, но при этом спрос растёт. У отельеров вполне понятная позиция – зачем улучшать, если и так продаётся, да ещё и за дорого? И последние годы им даже нечего возразить, они правы. На безрыбье, как говорится...

Но рано или поздно всё закончится, а поезд уйдёт.

У меня остаётся только один вопрос: когда сервису придётся становиться конкурентоспособным – кто вспомнит, как это правильно делать?

Источник: <https://hotelier.pro/management/item/o-zavtrashnem-dne-chto-budet-s-industriyegostepriimstva-v-blizhayshie-gody/>

Задание 2. Ознакомьтесь с приведенной ниже статьей. Проведите анализ материала по самостоятельно сформулированным критериям.

В 2022 году все объекты размещения обязаны получить свидетельство о присвоении



класса независимо от числа номеров. Как это сделать и что грозит за работу без класса — читайте в статье. Классификация гостиниц — присвоение категории или звездности заведению. Наличие звездности гарантирует постояльцам необходимый уровень сервиса, должное качество услуг и соответствующий номерной фонд. Без свидетельства гостиницам и иным средствам размещения запрещено предоставлять гостиничные услуги. Кто присваивает классы гостиницам Классификацию гостиниц по звездам проводит экспертная организация, аккредитованная Ростуризмом РФ. Специалисты изучают средства размещения и решают — выдать свидетельство или отказать. Документ действует три года. По окончании срока действия классификацию гостиницы нужно проводить снова. До 2020 года аккредитованные организации пользовались Постановлением Правительства «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» №158 от 2019 г. С 1 января 2021 года оно утратило силу, и начало действовать другое Положение о классификации гостиниц №1860 от 18.11.2020 г. Срок его действия — 5 лет, до 31 декабря 2026 года. Эксперты Главбух Ассистент напоминают: ошибки в бухучете могут обойтись очень дорого. При выявлении неточности в лучшем случае потребуются полная перепроверка всех данных, в худшем — не избежать дополнительных расходов на восстановление данных. Однако главному бухгалтеру не обязательно самому отвечать за эти риски. Часть рутинных бухгалтерских задач можно передать на аутсорсинг. Квалифицированные бухгалтеры не только подхватят ваш учет и отчетность, но и возьмут на себя финансовую ответственность — в случае ошибки штраф заплатит аутсорсер, а не вы. Средний чек — от 9000 рублей в месяц. Типы гостиниц В Постановлении изменили порядок присвоения баллов при оценке гостиницы. Виды категорий гостиниц оставили прежними: 0, 1, 2, 3, 4, 5 звезд. Зато серьезно пересмотрели типы гостиниц. С 2021 года предусмотрено 8 типов объектов размещения гостей. Городская гостиница или отель — разновидность гостиниц, находящихся в городе, но без признаков гостиницы; Гостиница, расположенная в здании, которое является объектом культурного наследия или объектом охраны исторического поселения. На такие виды гостиниц будут наложены ограничения при проведении реставрации и ремонта здания; Курортный отель, санаторий, дом отдыха, центр отдыха, пансионат — разновидность гостиниц, которые находятся в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах. Они оказывают дополнительные оздоровительные услуги, используя лечебные природные ресурсы; Апартамент-отель — гостиницы, чей номерной фонд состоит из номеров «студия» и «апартаменты»; Комплекс апартаментов — группа гостиниц, расположенных в одном или нескольких зданиях (корпусах, строениях), объединенных одной территорией, или в части здания, с номерным фондом, состоящим из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и санузлом (душ и (или) ванная, туалет); Мотель — гостиницы, размещенные вблизи автомобильных дорог и придорожных полос автомобильных дорог. Войти в мотель можно только с улицы или с места парковки автомобиля; Хостел — разновидность гостиниц, куда входят номера разных категорий. Это могут быть многоместные номера, но они не должны иметь более 12 мест. В хостеле могут сдать весь номер целиком или предоставить отдельные помещения. Санитарные объекты, расположены, как правило, за пределами номера. Хостелы могут предоставлять услуги питания с ограниченным выбором блюд или кухонное оборудование; Загородный отель, туристическая база, база отдыха — виды гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу, на берегу водоема.

Источник: <https://www.business.ru/article/1718-klassifikatsiya-gostinits-god-2022>

Раздел 2. Управление сервисной средой в индустрии гостеприимства

Занятие семинарского типа 5

Вид занятия семинарского типа: case-study

Тема занятия: Разработка программы сервисного аудита

План занятия семинарского типа:

1. Case-study.

Целью занятия семинарского типа является развитие навыков проектирования сервисной среды с учетом межкультурных коммуникаций.

Практические навыки:

- навыки осуществления исследования спроса и технологий для поиска идей развития сервисной среды предприятий сферы гостеприимства.
- навыки проектирования сервисной среды для предприятий сферы гостеприимства.

Контрольные задания:

Задание 1. Проведите сравнительно-сопоставительный анализ организации халяльного питания в отеле (другой услуги или бизнес-процесса по Вашему выбору) самим отелем и аутсорсинговой компанией. Сформулируйте вывод и обоснуйте его в т.ч. экономическими показателями.

Задание 2. Разработайте программу маркетингового исследования по определению перечня потребностей целевых сегментов средства размещения (иного объекта по согласованию с преподавателем). Определите методы, выборку и иной инструментарий. Представьте результаты исследования.

Занятие семинарского типа 6

Вид занятия семинарского типа: коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов

Тема занятия: Сервисный аудит. Презентация проектов

План занятия семинарского типа:

1. Презентация результатов индивидуальных и групповых проектов.
2. Обсуждение результатов и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов.

Целью занятия семинарского типа является развитие навыков проектирования сервисной среды и реализации проектов сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства.

Практические навыки:

- навыки применения межкультурного взаимодействия при организации и управлении сервисной средой;
- навыки осуществления исследования спроса и технологий для поиска идей развития сервисной среды предприятий сферы гостеприимства;
- навыки проектирования сервисной среды и реализации проектов сервисного аудита для предприятий сферы гостеприимства.

Контрольные задания:

Задание 1. Используя материалы лекции, составьте программу сервисного аудита средства размещения (службы). Обоснуйте выбор методов проведения сервисного аудита и разработайте их инструментарий.

Задание 2. Используя результаты проведенного Вами сервисного аудита (в соответствии



с заданием 1), определите направления развития сервисной среды средства размещения, а также потребности в новых и усовершенствованных технологиях, межкультурных коммуникациях.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
2. Булкина Д.А., Смойкина Е.О. КАЧЕСТВЕННЫЕ АСПЕКТЫ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА: ГИГИЕНА ПИТАНИЯ // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. Т. 14. № 1. С. 94-105.
3. Воронова О.В., Харева В.А. ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ПРИМЕНЕНИИ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ // Научный вестник Южного института менеджмента. 2019. № 4 (28). С. 98-102.
4. Рыкун Г.Н., Суринова С.В. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ОСНОВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВЫСОКОГО УРОВНЯ СЕРВИСА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2019. Т. 5. № 4. С. 32-37.
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
6. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА СЕРВИСА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ // Материалы II Международной научно-практической конференции / Отв. за выпуск В.П. Соловьева, О.Т. Ергунова, О.Л. Соколова. 2020.
7. Устинова Н.Г., Шевченко М.В. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ // Эпоха науки. 2019. № 20. С. 459-463.
8. Фулов Н.Р. ВЛИЯНИЕ COVID-19 НА ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА // В сборнике: СОВРЕМЕННАЯ НАУКА: АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ, ДОСТИЖЕНИЯ И ИННОВАЦИИ. сборник статей XIV Международной научно-практической конференции. Пенза, 2020. С. 179-181.
9. Храпова Т.А., Успенская М.Е. ОТЗЫВЫ ГОСТЕЙ КАК ИНДИКАТОР КАЧЕСТВА СЕРВИСА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. 2019. Т. 14. № 2. С. 106-113.

8.2. Дополнительная литература

1. Заика, И. Т. Системное управление качеством и экологическими аспектами: учебник / И.Т. Заика, В.М. Смоленцев, Ю.П. Федулов. — М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2018. — 384 с. - ISBN 978-5-9558-0364-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/937595>



2. Управление качеством. Практикум : методическое пособие / сост. А. Р. Давыдович. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 54 с. - ISBN 978-5-9765-4724-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1851765>
3. Кластерный подход к управлению развитием предпринимательских структур в рекреационной систем/ Яковлева-Чернышева Анна Юрьевна; НИЦ ИНФРА-М 2021 <https://znanium.com/catalog/document>
4. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства /Экономика туризма и сферы обслуживания НИЦ ИНФРА-2022 М Лаврентьева Марина Гайсовна, Можаяев Антон Викторович, Можаяева Нина Георгиевна <https://znanium.com/catalog/document?>
5. Коновалова Е.Е Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства – 2021 Материалы конференций Российский государственный университет туризма и сервиса. <https://znanium.com/catalog/document?>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система). Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
2. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации: <http://rha.ru>
3. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики: <http://www.gks.ru>
4. Официальный сайт Роспотребнадзора РФ: <https://www.rospotrebnadzor.ru>
5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: <https://book.ru/>
7. Официальный сайт журнала про гостиничный бизнес: <https://hotelier.pro>
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса Frontdesk. Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
9. QA Hotel Service (Консалтинговая компания. Аудит и консалтинг проектов. Тренинги для отельеров). Режим доступа: <https://qa-hotelservice.ru/about/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. MicrosoftWindows
2. MicrosoftOffice
3. База данных по культурным ресурсам, культурным наследиям Министерства культуры РФ. Режим доступа: <http://opendata.mkrf.ru/opendata/>
4. Министерство экономического развития Российской Федерации. Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>
5. Профессиональная база данных: Российский бизнес-портал «BazaRF.ru»: <http://www.baza-r.ru/enterprises>
6. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
9. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»). Режим доступа: <http://www.garant.ru>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-дискуссия - это учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера, а также совокупностью вопросов для совместного обсуждения группой обучающихся и преподавателя. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, стимулирование дискуссии, высказывания собственного мнения, поиск аргументации, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах опроса, заслушивания и обсуждения докладов / презентаций, коллоквиумов, а также практических занятий в форме case-study, разбора конкретных ситуаций, выполнения конкретных практических заданий, а также деловой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и



методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Организация и управление сервисной средой в сфере гостеприимства», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к занятиям семинарского типа,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины «Сервис - дизайн в сфере гостеприимства» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.



Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку управление гостиничным бизнесом развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Сервис – дизайн в сфере гостеприимства» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование, доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование, доска
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска