

I. Организация деятельности гостиничных предприятий

Аннотация

В историческом аспекте рассматриваются ключевые этапы становления гостиничной индустрии в мире и в России. Анализируются глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг. Приводится характеристика индустрии гостеприимства регионов мира, распределение номерного фонда, типы предприятий размещения. В учебной дисциплине подробно рассматривается организационная структура гостиничного предприятия, характер взаимодействия между структурными подразделениями гостиничного комплекса, особенности производства и продвижения основного и дополнительных продуктов и услуг. Отдельные разделы посвящены вопросам качества услуг гостиничного предприятия, нормативным подходам к стандартизации и классификации услуг и объектов индустрии гостеприимства, управлению персоналом как основе эффективного функционирования предприятия. Завершающие разделы раскрывают принципы эффективности работы гостиничного предприятия в современных условиях, психологии и технологии гостиничного продукта и услуг.

II. Шифр дисциплины (присваивается Управлением академической политики) – **не заполняется**

III. Цели и задачи дисциплины

A. Цели:

рассмотрение вопросов организации работы гостиничных предприятий; анализ роли и места гостиничной индустрии в развитии индустрии туризма, выявление глобальных тенденций на рынке гостиничных услуг, пространственно-функциональных особенностях ее развития, основных принципов эффективного функционирования гостиничных предприятий. Курс нацелен на формирование основных знаний, навыков и умений, необходимых для выполнения должностных обязанностей, установленных Моделью подготовки бакалавров по направлению подготовки «Туризм» с учетом квалификационных требований (профессиональных стандартов) к основным должностям туристской индустрии.

Б. Задачи:

- *научно-исследовательская* (применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере; исследование и мониторинг рынка туристских и гостиничных услуг и т.п.);

- *проектная* (разработка моделей туристской фирмы, туристского продукта, постановка задач проектирования гостинично-туристского комплекса, гостиничного продукта при заданных критериях и нормативных требованиях и т.д.),

- *производственно-технологическая* (применение современных технологий в создании, продвижении и реализации туристского, гостиничного продукта и услуг);

- *организационно-управленческая* (распределение функций и организация работы исполнителей на туристских предприятиях).

IV. Место дисциплины в структуре ООП

- Учебный план бакалавриата
- 43.03.02 «Туризм»
- наименование учебного плана

Б. Информация о месте дисциплины в образовательном стандарте и учебном плане

- вариативная часть учебного плана;
- профессиональные дисциплины;
- модуль «туристская индустрия, технология деятельности предприятий туристской индустрии»
- обязательный курс;
- 3 курс
- 5 семестр.

В. Перечень дисциплин, которые должны быть освоены для начала освоения данной дисциплины

- общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины («История»),
- общие математические и естественнонаучные дисциплины («Математика», «Информатика»),
- общие профессиональные дисциплины («Социально-экономическая география», «Основы туристской деятельности», «История туризма»)

Г. Общая трудоемкость (в академических часах и зачетных единицах)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы – 108 часов,

Д. Форма промежуточной аттестации:
Экзамен

V. Формы проведения

А. Для дисциплин:

- форма занятий с указанием суммарной трудоемкости по каждой форме:
 - Лекции - 36 ч.
 - Практические занятия (семинары) – 36 ч.
 - Лабораторная работа – 0 ч.

Самостоятельная работа – 36 часов

- форма текущего контроля: творческая работа, устный опрос, обсуждение, рефераты.

VI. Распределение трудоемкости по разделам и темам, а также формам проведения занятий с указанием форм текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/ п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, <u>включая СРС</u> и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваем ости (<i>по неделям семестра</i>) Форма промежу точной аттестац ии (<i>по семестра м</i>)
				лек ци я	семи нар	СРС	
	Введение	5	1	2	2	1	
1.	Исторические этапы развития гостиничной индустрии.	5	2	2	2	2	Устный опрос
2	Современное состояние гостиничной индустрии.	5	3-4	4	2	2	Устный опрос
3	Стандартизация и сертификация услуг	5	5-6	2	4	2	Творческа я работа

	гостиниц. Классификация гостиниц.						
4	Глобализация гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи в России и за рубежом.	5	7-8	2	4	2	Обсужден ие, реферат
5	Организационная структура гостиничных предприятий.	5	9	4	2	2	Обсужден ие, устный опрос
		5	10			8	Промежу точный зачет. Творческа я работа по разработк е концепци и гостинич ного предприя тия
6	Содержание материально- технической базы как основной компонент предоставления качества услуг. Служба безопасности.	5	11	4	2	2	Устный опрос
7	Технология обслуживания гостей во	5	12	2	4	2	Устный опрос

	время проживания в гостинично-туристских комплексах.						
8	Технология организации питания в гостинице.	5	13	2	2	2	Устный опрос
9	Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе.	5	14	2	4	2	Творческая работа
10	Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.	5	15	2	2	2	Устный опрос
11	Технология управления качеством услуг гостиничного предприятия.	5	16	2	2	3	Реферат, устный опрос
12	Эффективность работы гостиницы.	5	17	2	2	2	Творческая работа
13	Современные каналы продвижения услуг гостинично-туристских комплексов.	5	18	4	2	2	Обсуждение
	Итого			36	36	36	экзамен

VII. Содержание дисциплины по разделам и темам – аудиторная и самостоятельная работа:

Введение

Тема 1. Исторические этапы развития гостиничной индустрии.

История развития индустрии гостеприимства в Европе. Гостиницы в эпоху Римской империи. Зарождение индустрии гостеприимства в средние века. Гостиничный бизнес в эпоху зрелого феодализма и становления капитализма. Первые школы гостиничного бизнеса в Европе. Лидеры современного европейского гостиничного рынка. История

развития индустрии гостеприимства в Америке. Гостиничная индустрия в колониальный период. Развитие гостиничной индустрии в 1794-1900 г.г. Появление коммерческих гостиниц в 1900-1930 г.г. Влияние великой депрессии и Второй мировой войны на индустрию гостеприимства в Америке. Современные гостиничные ассоциации и объединения. История гостиничной индустрии в России. Строительство курортных гостиниц в 19 веке. Гостиничная индустрия в послевоенный период. Гостиничное хозяйство России в конце 20 – начале 21 веков.

Задания для самостоятельной работы.

1. Выделите основные исторические этапы и центры развития гостиничной индустрии.
2. В чем основные заслуги следующих великих отельеров: Хилтон, Ц.Ритц, К.Уилсон

Тема 2. Современное состояние гостиничной индустрии.

Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг. Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения.

Перспективы развития гостиничной индустрии; слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация. Новые технологии в гостиничной индустрии.

Задания для самостоятельной работы:

1. Сформулируйте основные тенденции в развитии гостиничной индустрии в мире и в России.
2. Укажите основные факторы, влияющие на работу гостиничных предприятий и развитие гостиничной индустрии в целом.

Тема 3. Сертификация услуг гостиниц. Классификация гостиниц.

Сертификация продукции и услуг в России. Задачи и процедура сертификация услуг гостиниц. Сертификат и знак соответствия. Системы классификации гостиниц и средств размещения. Правомочия государственных органов управления. Центральный орган системы классификации и других средств размещения. Порядок проведения работ по классификации. Нормативные документы по классификации туристских услуг, средств размещения и услуг средств размещения. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий. Финансирование работ по сертификации и государственному контролю и надзору.

Задания для самостоятельной работы:

1. Расскажите о системе классификации в Российской Федерации. Является ли процедура классификации обязательной для работы гостиничных предприятий? Кто проводит классификацию гостиничных предприятий?
2. Что такое сертификация услуг? Каковы задачи и сама процедура сертификации услуг гостиничного предприятия? Для чего нужна сертификация услуг?

Тема 4. Глобализация гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи в России и за рубежом.

Понятие о гостиничных цепях. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. Независимые и франчайзинговые компании. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий. Стратегии проникновения международных гостиничных операторов на рынок.

Задания для самостоятельной работы:

1. Что такое гостиничные цепи? Укажите преимущества в работе гостиничного предприятия, входящего в цепь.
2. Расскажите о ключевых международных и российских гостиничных операторах.

Тема 5. Организационная структура гостиничных предприятий.

Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы. Классическая организация гостиничного предприятия. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия. Функции руководителей высшего звена управления. Технология работы службы бронирования и размещения. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования. Процедура заезда гостя. Паспортно-визовая служба. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ. Новые законодательные акты по регистрации иностранных граждан. Хозяйственная служба. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания. Отдел персонала. Отдел маркетинга и продаж. Стандарты работы служб отеля.

Задания для самостоятельной работы:

1. Расскажите об основных службах отеля и их функциях. Какие из них относятся к службам front office и back office.
2. Что такое стандарты работы гостиничного предприятия. Кем они разрабатываются, с какой целью используются?

Тема 6. Материально-техническая база как основа предоставления качественных услуг. Служба безопасности.

Состав и площади помещений. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества. Санитарно-техническое оборудование. Общие требования. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Требования к экологии в современной гостинице. Интерьер и озеленение гостиничного комплекса. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории. Технология обслуживания гостиничного фонда. Технология обеспечения безопасности в гостинице. Системы контроля доступа гостей в помещения отеля.

Задания для самостоятельной работы:

1. Укажите основные требования к проекторочным решениям в отеле.
2. Расскажите об основных экологических принципах работы современного отеля.

Тема 7. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинично-туристских комплексах.

Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг. Циклы

обслуживания гостей в отелях. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. Прогрессивная технология обслуживания. Технология удовлетворения желаний, нужд и ожиданий. Ведение учета оказанных услуг. Порядок расчета по всем видам услуг. Критерии оценки качества сервиса. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Принципы профессионального поведения сотрудника. Профессиональная этика и этикет. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.

Задания для самостоятельной работы:

1. Что такое Mister guest или зачем проводится подобный «аудит» в отеле?
2. Что такое «основной» продукт отеля? Зачем нужно расширять ассортимент услуг отеля?

Тема 8. Технология организации питания в гостинице.

Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей. Соблюдение требований гигиены при обслуживании. Технология и правила расчетов с клиентами. Процедура обслуживания особых мероприятий.

Задания для самостоятельной работы:

1. В чем особенности организации системы питания в отеле?
2. Как могут различаться формы обслуживания гостей в зависимости от их традиций и национальности.

Тема 9. Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе.

Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент. Европейские и американские стандарты руководства персоналом. Российская система руководства. Взаимосвязь качества персонала и обслуживания в гостинице. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Система мотивации в гостиничном бизнесе. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала. Человеческий потенциал, трудовой потенциал. Модель управления трудовым потенциалом предприятия индустрии гостеприимства. Управление конфликтными ситуациями. Устранение типичных недочетов в работе персонала.

Задания для самостоятельной работы:

1. Какие основные требования предъявляются к персоналу гостиничного предприятия?
2. Как разработать систему мотивации персонала, направленную на стимулирование работы по качеству предоставляемых клиенту услуг?

Тема 10. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.

Должностные инструкции в гостиничном предприятии. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения. Культура межличностного

общения. Этикет в отношении с клиентами. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

Задания для самостоятельной работы:

1. Кем и зачем разрабатываются должностные инструкции в отеле?
2. Что включают в себя стандарты общения с клиентами?

Тема 11. Технология управления качеством услуг гостиничного предприятия.

Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве. Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейно-функциональная структура управления. Дивизионные структуры управления. Матричная структура управления. Технология подготовки и организации работы. Доход и управление качеством. Технология управления удобствами. Компьютеризация гостиничного бизнеса. Применение информационных технологий в сфере управления гостиничным хозяйством.

Задания для самостоятельной работы:

1. Какие основные организационные структуры применяются в гостиничных предприятиях?
2. Расскажите о применении информационных технологий в сфере управления гостиничным хозяйством.

Тема 12. Эффективность работы гостиницы.

Критерии эффективности работы. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия. Разработка программы и методики экономического анализа. Методика проведения анализа деятельности гостинично-туристского комплекса. Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном бизнесе. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива. Ценовая политика гостиничного комплекса. Внутренние и внешние факторы ценообразования. Тарифная политика.

Задания для самостоятельной работы:

1. Что такое ситуационный анализ деятельности гостиничного предприятия?
2. Чем определяется эффективность работы гостиничного предприятия?
3. Какие основные показатели используются для оценки эффективности работы гостиничного предприятия?

Тема 13. Современные каналы продвижения услуг гостинично-туристских комплексов.

Способы организации эффективных продаж номерного фонда гостиничного предприятия: традиционные, инновационные. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на выбор технологии продвижения услуг гостиничного предприятия. Работа с глобальными системами бронирования и резервирования: Global Distribution System, Alternate Distribution System, Central Reservation System. Преимущества и проблемы организации продаж через глобальные системы. Инновационные способы организации эффективных продаж: формирование новых потребностей гостя, маркетинг взаимоотношений с потребителем, партнерские и бонусные программы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Каковы основные каналы продаж услуг гостиничного предприятия?
2. Охарактеризуйте положительные и отрицательные моменты продвижения услуг гостиничного предприятия через глобальные и альтернативные каналы дистрибуции.
3. Какие требования сегодня предъявляются к сайту гостиничного предприятия?

VIII. Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины –

Изучение дисциплины «Организация деятельности гостиничных предприятий» направлено на получение следующих *общенаучных (ОНК), инструментальных (ИК), системных (СК), профессиональных (ПК) и специализированных* компетенций:

- владение методологией научных исследований в профессиональной области (ОНК-4);

- владение иностранным языком в устной и письменной форме для осуществления коммуникации в учебной, научной, профессиональной и социально-культурной сферах общения; владение терминологией специальности на иностранном языке; умение готовить публикации, проводить презентации, вести дискуссии и защищать представленную работу на иностранном языке (ИК-2);

- способность к творчеству, порождению инновационных идей, выдвижению самостоятельных гипотез (СК-1);

- способность к поиску, критическому анализу, обобщению и систематизации научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных путей и методов их достижения (СК-2);

- умение сопоставлять теорию науки о рекреации и туризме и современные потребности общества в контексте исторических, природных, социально-экономических предпосылок ее развития, реализации основных федеральных и региональных программ развития рекреации и туризма (ПК-1);

- умение использовать и разработать методику туристско-рекреационного исследования, оценить ее соответствие современным требованиям, целям и задачам исследования, методам обработки и анализа данных с использованием современных информационных технологий и картографических методов отображения пространственной организации рекреации и туризма (ПК- 2);

- способность разрабатывать научно-исследовательские проекты в сфере рекреации и туризма, а также проводить их экспертную оценку (ПК-3);

- умение разработать методику туристско-рекреационного исследования, оценить ее соответствие современным требованиям, целям и задачам исследования, методам обработки и анализа данных с использованием современных информационных технологий и картографических методов отображения пространственной организации рекреации и туризма (ПК- 4);

- умение оперативно принимать управленческие решения в процессе функционирования туристского предприятия (ПК-5).

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

иметь представление:

- о развитии гостиничной индустрии в регионах России и в мире в целом;
- о многообразии гостиничных и туристских комплексов;
- об организационной структуре управления туристскими и гостиничными предприятиями;
- об основных службах гостиницы и принципах их взаимодействия;
- **знать:** особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию; состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их

функции; принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе; современные каналы реализации гостиничных услуг;

- **уметь:** определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий, их классифицировать; анализировать факторы развития гостиничных предприятий; составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий; рассчитывать оплату за проживание;
- **владеть:** навыками анализа и составления договорной документации; навыками организационно-управленческого и экономического анализа оценки эффективности работы гостиничного предприятия; методами маркетинговых исследований при составлении концепции развития гостинично-туристских комплексов.

IX. Используемые образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии:

А. Образовательные технологии

- развивающее и проблемное обучение,
- лекционно-семинарско-зачетная система обучения,

При чтении данного курса применяются разные виды лекций: вводная, обзорная, лекция-информация, проблемная. Представлены все три аспекта педагогических технологий: научный, описательный (аналитический), творческий (созидательный). Неотъемлемой частью курса являются практические и проверочные работы, закрепляющие отдельные вопросы лекционного материала.

X. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов, оценочные средства контроля успеваемости и промежуточной аттестации:

А. Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов –

Самостоятельная работа обучающегося является обязательной составляющей учебного процесса и включает в себя:

- работу по закреплению знаний, полученных в ходе лекционных и семинарских занятий, в т.ч. работу с конспектами и литературой из основного списка в целях повторения пройденного материала, подготовки к опросам и тестированию;
- приобретение дополнительных, но необходимых знаний по основным разделам и темам дисциплины, в т.ч. чтение и проработку литературных источников из дополнительного списка (включая литературу на иностранном языке);
- самостоятельный поиск и работу с источниками информации, в т.ч. периодическими научными изданиями, Интернет-источниками и базами данных;
- составление конспектов и объясняющих схем к прочитанным учебным, учебно-научным и научным литературным материалам;
- приобретение навыков подготовки рефератов и компьютерных презентаций, в т.ч. краткого, логичного изложения информации.

Для эффективной самостоятельной работы необходимо обеспечение доступа студентов к источникам информации, перечисленным в соответствующем разделе данной программы.

Б. Примерный список заданий для проведения текущей и промежуточной аттестации (по видам заданий)

Практические вопросы для самопроверки

1. Ваши действия как руководителя гостиничного предприятия при создании системы управления качеством гостиничного обслуживания. Какие внутренние документы при этом необходимо создать? Какие факторы внутренней среды будут базовыми?
2. Ваши действия как менеджера гостиничного предприятия при определении критериев качества поставляемой продукции. Зачем нужно определять критерии качества? В чем основная проблема определения критериев качества продукции, которую использует отель? Какие подходы к разрешению данной проблемы?
3. Нужны ли внутренние стандарты качества в отеле, если предприятие сертифицировано по уровню качества услуг (звездности)?
Опишите последовательность ваших действий как руководителя предприятия гостеприимства при формировании внутренних стандартов качества.
4. Ваши действия при создании внутренних стандартов качества. Какие государственные и международные стандарты вы будете при этом учитывать?
5. Этапы сертификации. Технология получения сертификата соответствия требованиям стандартов в гостеприимстве. В чем отличие сертификации в туризме и в гостеприимстве?
6. Почему классификация и сертификация туристских и гостиничных предприятий на сегодняшний момент являются добровольными? Зачем нужен гостинице сертификат?
7. Ваши действия при работе с персоналом в рамках создания системы качества, если вы руководитель подразделения гостиницы. Как вы будете планировать свою деятельность в данном направлении, какие способы мотивации примените, в чем будет состоять функция контроля? Что значит качественно работающий персонал отеля?
8. Ваши действия при определении факторов, влияющих на тарифную политику отеля. Как узнать какие факторы наиболее важные, какие второстепенные? Зачем нужно

определять данные факторы? Как и когда реагировать на изменение факторов, влияющих на тариф?

9. Опишите свою модель восприятия качества гостиничного продукта как потребитель услуг. Какие элементы данной модели для вас особенно важны?

10. Ваши действия при определении показателей эффективности работы гостиничного предприятия.

11. Какие требования и рекомендации по разработке элементов качества гостиничного продукта вы считаете базовыми, какие нейтральными, какие критическими?

12. Как туроператору определить, насколько качественны услуги гостиничного предприятия? Рассмотрите два варианта: когда есть возможность побывать в гостинице и непосредственно на месте определить качество гостиничных услуг и когда такой возможности нет.

13. Стоит ли гостинице определять, насколько качественны услуги туроператора, с которым ей предстоит работать? Как определить качество услуг туроператора?

14. Как вы определите критерии качества гуманитарной и технократической составляющей туристских услуг? Ваши действия после определения критериев качества?

15. Опишите средства и способы создания комфорта гостя и комфорта персонала гостиничного предприятия.

16. Ваши действия по управлению персоналом во вновь открываемом отеле. Можно ли заранее предвидеть проблемы, которые могут возникнуть при этом и спрогнозировать варианты их решения?

17. Как вы будете контролировать качество услуг вашего предприятия, если вы руководитель гостиницы? Какой из предложенных вами вариантов будет наиболее эффективным?

18. Как, по-вашему, повлияет отмена сертификации услуг гостиниц по звездности на качество предоставляемых услуг? На продвижение гостиничного продукта на международном рынке? Выделите проблемы сертификации услуг гостеприимства в современных российских условиях. Возможные пути их преодоления.

19. Проблемы создания качественного гостиничного продукта. Ваши действия в преодолении выделенных проблем, как руководителя подразделения гостиницы.

20. Ваши действия по созданию системы мотивации персонала на предприятии, если вы руководитель службы горничных. Насколько велико значение системы мотивации в формировании качественного гостиничного продукта?

21. Можно ли управлять предпочтениями потребителя? Как это сделать? Можно ли управлять восприятием качества потребителем? Зачем управлять восприятием качества? Как это сделать?

22. Ваши действия по преодолению проблемы изменчивости качества во времени. Какой элемент внутренней среды организации будет в данном случае основным объектом вашего управленческого воздействия?

Рекомендуемые темы для самостоятельных творческих работ студентов

Стандартизация услуг гостиничного предприятия.

1. Проблемы управления персоналом. Кадровая безопасность
2. Эффективное управление гостиничным предприятием.
3. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.
4. Управление качеством как основное конкурентное преимущество гостиницы.
5. Современные подходы к реализации гостиничных услуг.

Промежуточная аттестация – выполнение маркетинговых исследований для разработки Концепции формирования гостиничного комплекса.

1. Стандартизация услуг гостиничного предприятия.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое стандарты и зачем они нужны? Кто и когда их должен писать?
2. Как сделать так, чтобы стандарты исполнялись? Как оценить их выполнение?
3. Можно ли количественно оценить выполнение стандартов?

4. Зачем нужна квалиметрия в повседневном руководстве гостиничным предприятием?
5. Как работают группы качества?
6. Как разработать систему мотивации, направленную на стимулирование работы по качеству?
7. Что такое Mister guest или зачем нужен «таинственный гость» в вашем отеле? Может ли помочь таинственный гость в продвижении услуг вашего отеля?

2. Проблемы управления персоналом. Предупреждение текучести кадров в гостинице, проведение реорганизации предприятия. Кадровая безопасность.

Вопросы для обсуждения:

1. Управление персоналом как фактор эффективного менеджмента организации:
 - отношения Службы подбора персонала с внешней и внутренней средой организации;
 - структура службы подбора персонала, распределение функций;
 - планирование численности персонала;
 - анализ должностей;
 - разработка должностных инструкций.
2. Выбор основных источников привлечения кандидатов: внешние и внутренние источники:
 - первичная диагностика и отбор кандидатов;
 - разработка структуры интервью в соответствии со спецификой вакансии и учетом корпоративной культуры организации;
 - оценка эффективности подбора;
 - адаптация кандидатов;
 - методы определения потребности в кадрах; анализ должностей;
 - как привлечь в компанию нужных людей;
 - прямой поиск кандидатов - что можно сделать силами сотрудников HR служб;
 - методы оценки и отбора кандидатов (интервью по компетенциям, структурированное интервью, тестирование, ассессмент-центр);
 - провокационные методы и деловые игры, применяемые в оценке кандидатов.
3. Практика подбора персонала на примере разнопрофильных организаций:
 - найм и адаптация новых сотрудников. Испытательный срок как основной период адаптации. Модели адаптации на примере разнопрофильных организаций.

3. Управление качеством как основное конкурентное преимущество гостиницы

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к созданию совокупности свойств и характеристик гостиничного продукта, способного удовлетворить потребности основного сегмента обслуживаемого рынка
2. Технократическая и гуманитарная составляющие гостиничного продукта. Оценка значимости каждой составляющей.
3. Создание модели возвратного бизнеса как эффективный метод повышения спроса на услуги гостиницы:
 - Как возникают потребности и в чем они состоят?

- Почему потребности привели гостя именно в наше гостиничное предприятие и как сделать так, чтобы при возникновении определенной потребности гость пришел именно в наш отель?
 - Какими должны быть свойства и характеристики услуг, чтобы удовлетворить предполагаемые или установленные потребности?
 - Надо ли узнавать, удовлетворена ли потребность, и как это сделать?
 - Почему модель циклична, если потребность удовлетворена? И всегда ли она циклична?
 - Выгодно ли нам, чтобы модель была цикличной и почему?
 - Что такое возвратный бизнес?
4. Комфорт – как ключевой инструмент в создании качественного гостиничного продукта.
5. Методы создания комфортных условий для гостя без потери эффективности деятельности гостиничного предприятия:
- Информационный комфорт (внешний и внутренний)
 - Бытовой комфорт
 - Экономический комфорт
 - Комфорт безопасности
 - Эстетический комфорт
 - Экологический комфорт
 - Психологический комфорт

4. Эффективное управление гостиничным предприятием.

Вопросы для обсуждения:

1. Ситуационный анализ деятельности гостиничного предприятия или «С чего начать?»
2. Формирование антикризисной рабочей группы, распределение ролей, выявление «брешей», дополнительных возможностей, «Информационная доска» фирмы;
3. Revenue management или техника повышения доходности предприятия путем совместных действий, направленных на все аспекты доходности;
4. Эффективные продажи как продажи правильного ТОВАРА, правильному ПОКУПАТЕЛЮ в правильное ВРЕМЯ;
5. Определение «правильного покупателя» или сегментация потребителя; изменение потребностей потребителя в условиях экономического кризиса;
6. «Правильное время» - «Кризис – отличное время для перемен. Если вы к этому готовы».
7. Основные каналы сбыта гостиничных услуг;
8. Анализ конкурентов: продукт, стратегии на рынке, каналы продаж, рынки, стили реагирования, «прямой конкурент»; «Конкуренция или кооперация?»

5. Конкурентоспособность гостиничного предприятия:

Вопросы для обсуждения:

1. Комфорт и внутренние возможности предприятия.
2. Безопасность гостя и его имущества, как составляющая комфортного проживания.
3. Правила организации эффективного сервиса.
4. Сегментирование рынка.
5. Потребительский спрос.
6. Позиционирование рекреационного продукта на рынке.

7. Конкурентная среда.

6. Современные подходы к реализации гостиничных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Способы организации эффективных продаж номерного фонда гостиничного предприятия:

- Традиционные
- Инновационные

2. Факторы внешней среды, влияющие на выбор технологии продвижения услуг гостиничного предприятия:

- Конкуренты
- Поставщики
- Посредники
- Гости
- Контактные аудитории

3. Влияние факторов внутренней среды на возможности продвижения гостиничного предприятия:

- Технологии
- Материалы
- Персонал
- Финансы
- Информация

4. Тарифная политика и гостиничная цена

- Способы ценовой политики гостиничного предприятия
- Виды тарифов, способы их формирования и определение сегмента рынка, на который направлены определенные виды тарифов
- Автоматизация как основа формирования тарифной политики гостиницы

5. Работа с глобальными системами бронирования и резервирования

- Global Distribution System
- Alternate Distribution System
- Central Reservation System
- Преимущества организации продаж через глобальные системы
- Технология работы с глобальными системами.
- Основные проблемы работы с глобальными системами и способы их преодоления

6. Инновационные способы организации эффективных продаж

- Формирование новых потребностей гостя
- Гостиница – центр деловой и культурной жизни города
- Формирование традиций и традиционных событий
- Маркетинг взаимоотношений с потребителем
- Партнерские программы

- Бонусные программы
7. Реконструкция и перепозиционирование гостиничного предприятия. Новые возможности продвижения.

Пример командного проекта «Проведение маркетинговых исследований для разработки Концепции формирования гостиничного комплекса».

1. Общие положения

1.1. Основная цель проведения маркетинговых исследований– анализ реальной ситуации в регионе в плане развития гостиничного бизнеса, выделения наиболее значимых факторов, которые влияют на сегодняшнюю ситуацию на рынке гостиничных услуг, а также факторов, которые могут и почти наверняка повлияют на развитие гостиниц в регионе.

1.2. Маркетинговое исследование представляет из себя часть проектных работ, в которых принимают участие все задействованные в проекте участники.

Команда проекта — студенты, прямо или косвенно работающие по проекту.

2. Организация работ

В рамках работы над проектом и сбора информации должны быть учтены следующие обязательные этапы подготовки исследования:

- ✓ сбор информации без выезда на местность,
- ✓ создание единого массива для ситуационного анализа.
- ✓ проведение планового совещания команды проекта для обсуждения, выделение факторов наиболее значимых, предварительное мнение о рынке и будущей концепции, составление плана дополнительного сбора информации.
- ✓ создание итогового документа – отчета и презентации.

В процессе сбора и поиска информации все ссылки на источники фиксируются в отдельном документе (формы в приложении) в виде прямых ссылок на источники, с которых получена информация, названия изданий (периодических и др.) и номеров и дат выпуска, а для книг, альбомов, аналитических изданий – выходные материалы. Необходимо также указывать первичные это данные или вторичные. При использовании первичных данных необходимо указать ссылку на исследование или привести в приложении форму, на основании которой осуществлялось исследование. В разделе

дополнительные комментарии указывается причина обращения к данным информационным материалам, либо основная значимая мысль содержания материала.

Каждый файл раздела «Краткая характеристика привлекательности региона» должен отвечать на вопрос что и как может повлиять на развитие туризма и гостиничного бизнеса. В общей структуре информационных материалов должны быть выделены информационные блоки, которые имеют особую важность или требуют дополнительной проверки, получения дополнительных сведений или выезда на местность.

Раздел 1. Технологические характеристики исследования.....	
Объект исследования.....	
Информационная база исследования.....	
Методы исследования.....	
Гипотеза исследования.....	
Задачи исследования.....	
Раздел 2. Краткая характеристика привлекательности региона...	
2.1. Показатели развития Региона на 20__ год.....	
2.2. Внешнеэкономическая деятельность.....	
2.3. Иностраные инвестиции.....	
2.4. Инновационный потенциал.....	
2.5. Рост доходов населения.....	
2.6. Рейтинг благосостояния населения региона.....	
2.7. Характеристика перемещения населения в регионе.....	
2.8. Туристский потенциал.....	
2.9. Анализ статистической информации о состоянии гостиничного бизнеса города	
Раздел 3. Анализ конкурентов.....	
3.1. Общий объем предложения.....	
3.1.1. Действующие игроки.....	
3.1.2. Анализ ближайших конкурентов.....	
3.1.3. Расчет планируемой доли рынка будущего гостиничного комплекса.....	
3.2. Существующее предложение основных и дополнительных услуг в гостиницах – конкурентах.....	
3.2.1. Основные определения.....	
3.2.2. Основные услуги.....	
3.2.3. Дополнительные услуги.....	
Раздел 4. Спрос на рынке гостиничных услуг и определение сегмента рынка потребителей услуг будущего гостиничного комплекса.....	
4.1. Сегментация рынка потребителей услуг гостиниц города _____ по целям путешествия. Тенденции роста сегментов.....	
4.1.1. Анализ существующих потоков туристов в Город__.....	
4.1.2. Подходы в выделении перспективного сегмента.....	
4.2. Характеристика сегмента _____ как платежеспособного сегмента рынка.....	

- 4.2.1. Краткая характеристика сегмента.....
 - 4.2.2. Анализ востребованности и доходности услуг гостиницы....
 - 4.2.3. Неудовлетворенность бизнес-туристов имеющейся в Городе гостиничной базой (конкурентные преимущества будущего гостиничного комплекса).....
- Выводы**

**Список исходных материалов
для проведения анализа в целях формирования Концепции создания гостинично-туристского комплекса**

1. Историко-архивная справка по городу, а также непосредственно по территории, на которой расположен объект
2. Показатели развития Города и области за 200__ (последний) год
 - 2.1. Удельный вес области в общероссийских экономических показателях

ВВП	%
Продукция промышленности	%
Продукция сельского хозяйства	%
Оборот розничной торговли	%
Инвестиции в основной капитал	%

- 2.2. Отраслевая структура валового регионального продукта
 - 2.3. Структура денежных доходов населения
3. Внешнеэкономическая деятельность¹
 - 3.1. Доля стран СНГ и стран дальнего зарубежья во внешнеторговом обороте области и города по группам товаров
4. Иностраннне инвестиции
 - 4.1. Объем иностранных инвестиций
 - 4.2. Страны, вложившие наиболее крупные инвестиции в экономику области
 - 4.3. Характеристика крупных иностранных компаний, сотрудничающих с областью
5. Инновационный потенциал
 - 5.1. Эксклюзивные научные исследования, проводимые в области и городе
 - 5.2. Известнейшие научно-исследовательские и инженерно-технические организации области и города
 - 5.3. Инфраструктура поддержки инноваций
 - ✓ Научно-инновационные центры
 - ✓ Бизнес-инкубаторы
 - ✓ Технопарки
 - ✓ Крупные консалтинговые компании.
 - ✓ Выставки и ярмарки
 - ✓ Законодательное, нормативное и организационное обеспечение
 - ✓ Региональные научно-технические программы, действующие в области

¹ Здесь и далее необходимо получение статистических данных за 3-5 лет для обеспечения объективности анализа

- ✓ Советы по научно-технической и инновационной политике при Администрации области.

6. Среднедушевой доход в 20 -20 гг., руб.

- 6.1. Коэффициент благосостояния населения региона (отношение денежных доходов на душу населения к величине прожиточного минимума).

7. Туристские и миграционные потоки

- 7.1. Распределение числа мигрантов по основным потокам передвижения (спрос на места длительного проживания)

8. Основная статистическая информация о состоянии гостиничного бизнеса в области и городе

- 8.1. Динамика ввода номерного фонда гостиниц
- 8.2. Удельный показатель обеспеченности города номерным фондом (количество гостиничных мест на 1000 жителей)
- 8.3. Показатели работы предприятий гостиничного типа по городу
- 8.4. Таблица Р1. Номерной фонд и коечный фонд КСР за 20 -20 г.
- 8.5. Таблица Р2 Число ночевок, размещенных и лечившихся лиц в КСР за 20 -20 г.
- 8.6. Таблица Р3 Численность размещенных лиц по принадлежности гражданству и по целям поездок в КСР за 20 -20 г
- 8.7. Количество проживающих в отелях гостей по целям приезда
- 8.8. Данные по востребованности и доходности услуг гостиниц города
- 8.9. Динамика цен на услуги гостиниц города за последние 5 лет

9. Структура потока туристов по целям путешествия

10. Структура потока туристов по видам транспорта, используемого для приезда в город

11. Структура рынка бизнес-мероприятий города

- 11.1. Места для проведения конференций, презентаций, форумов, выставок, используемые организаторами
- 11.2. Характеристика сегмента потребителей конференц-услуг
- 11.3. Основные цели проведения бизнес-мероприятий
- 11.4. Виды проводимых компаниями деловых мероприятий

12. Рынок оздоровительных услуг в городе и области

- 12.1. Структура рынка и основные игроки
- 12.2. Емкость рынка
- 12.3. Качественная характеристика оздоровительных услуг в городе
- 12.4. Описание основных SPA процедур в салонах красоты

12.5. Востребованность SPA услуг

12.6. Потребительские характеристики посетителей салонов красоты

13. Анализ рынка услуг предприятий питания в городе

Контрольные вопросы для подготовки к итоговой аттестации

1. Значение и содержание дисциплины «Гостиничная индустрия», ее связь с другими дисциплинами, ее современное состояние.
2. Характеристика основных понятий и определений в области гостиничной сферы (туристическая индустрия, туризм, средства и системы размещения, койко-место, интенсивность загрузки номерного фонда, показатели экономической деятельности гостиничного предприятия).
3. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
4. Роль и значимость гостиничной индустрии в развитии туризма.
5. Факторы, влияющие на формирование и развитие рынка гостиничных услуг.
6. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
7. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.
8. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
9. Полная классификация средств размещения в туристской индустрии и ее анализ. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиниц (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
10. Зарубежный и российский подходы к стандартизации и сертификации гостиничных услуг.
11. Виды и функции гостиничных предприятий.
12. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
13. Гостиничные цепи в России и за рубежом: понятия, история развития, принципы формирования, основные лидеры, их рейтинг и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей. Международные гостиничные цепи, имеющие свои гостиницы в России.
14. Организационная структура управления гостинично-туристского комплекса:

понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиниц.

15. Функции гостиничного оператора (управляющей компании).
16. Службы гостиниц и их характеристика, перечень предоставляемых ими услуг.
17. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом (количество и виды гостиниц, их приоритетность, наличие гостиниц, входящих в гостиничные цепи; наличие союзов и (или) альянсов работников отелей; правовая база регулирования). Лучшие курортные отели мира.
18. Основные службы гостиниц и услуги, оказываемые в них (значение, виды и их характеристика, анализ их работы).
19. Служба приема и размещения (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
20. Административная служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
21. Служба обслуживания номерного фонда (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
22. Коммерческая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
23. Инженерно-техническая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
24. Замковая и сейфовая системы в гостиницах и туристических комплексах, их характеристика.
25. Вспомогательные и дополнительные службы гостиниц и гостинично-туристских комплексов (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
26. Служба питания (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
27. Служба бронирования мест и номеров в гостинице (назначение, функции,

состав, особенности работы службы, основные проблемы).

28. Предприятия питания в гостиничном сервисе: классификация, виды и их характеристика, принципы функционирования и особенности организации. Типы питания и их характеристика.
29. Схема движения гостиничного продукта, ее подробная характеристика.
30. Квалификационные требования к основным должностям работников гостиниц 1, 2, и 3-го уровней различных служб. Требования к обслуживанию персоналу гостиниц и предприятий питания (в том числе к внешнему виду и гигиене).
31. Основные навыки, знания, требующиеся для выполнения должностных обязанностей; характеристика должностных инструкций работников гостиницы (генерального директора, контролера, заведующего номерным фондом, горничной, консьержа, швейцара, шев- повара, повара участка кухни, метрдотеля, директора ресторана, официанта, бармена, кассира службы приема, посыльного).
32. Правила общения с клиентами в сфере гостиничного сервиса.
33. Разработка организационной структуры управления гостиничного предприятия и ее характеристика (разработка и схематичное изображение, принципы построения и современный подход к формированию структур управления гостиниц).
34. Влияние организационной структуры управления предприятием гостеприимства на его конкурентоспособность.
35. Типология потребительских требований к качеству предоставляемых услуг в гостеприимстве.
36. Определение спроса на основные и дополнительные услуги гостиницы.
37. Пути повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия.
38. Технологии менеджмента в разрешении проблемы дискретности производства и целостности потребления гостиничных услуг.
39. Технологии менеджмента в разрешении проблемы изменчивости качества во времени.

40. Технологии менеджмента в разрешении проблемы относительности восприятия качества гостиничных услуг.
41. Совершенствование процесса планирования на предприятиях индустрии гостеприимства.
42. Разработка должностных инструкций для персонала гостиницы.
43. Основные принципы организации технологических потоков гостиничного предприятия.
44. Принципы рациональной организации дополнительных услуг в отеле.
45. Организация работы с поставщиками в отеле.
46. Международные стандарты систем качества.
47. Факторы, влияющие на комфортность услуг гостеприимства.
48. Международная система стандартизированной информации.
49. Законодательное регулирование в области качества гостиничных услуг.
50. Использование Интернет технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.
51. Зарубежный опыт стратегий качества в гостеприимстве.
52. Комплексный подход в формировании систем качества в гостеприимстве.
53. Применение инновационных технологий и продуктов в гостиничном бизнесе.
54. Аудит качества как метод изучения состояния дел в отеле. Методы проведения аудита качества.
55. Влияние маркетинговых исследований на производство качественных услуг в гостеприимстве.
56. Характеристика современного рынка гостиничных услуг Москвы.
57. Философия качества и корпоративная культура.
58. Технократические и гуманитарные характеристики качества гостиничных услуг.
59. Особенности требований, предъявляемых к информационным системам управления гостиничным предприятием.

60. Теория и практика оценки конкурентоспособности услуг в гостеприимстве.

XI. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

А. Основная литература (по форме)

Б. Дополнительная литература (по форме)

В. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы – с выделением подразделов

А. Основная литература (с выделением подразделов)

№ п/п	Автор(ы)	Название книги/ статьи	Отв. ред. (для колл. работ)	Место издания	Издательство	Год издания	Название журнала (сборника)	Том (выпуск) журнала/ сборника	Номер журнала
1	Дурович А.П.	Менеджер турагентства.		Москва	Современная школа	2010			
2	Зорин И.В.	Туризм как вид деятельности: учебник.		Москва	финансы и статистика	2001			
3	Кусков А.С.	Гостиничное дело		Москва	Дашков и К	2009			
4	Ляпина И.Ю.	Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник		Москва	Профобриздат	2004			
5		Организация и управления гостиничным бизнесом	А.Л. Лесника, И.П. Мацицкого, А.В. Чернышева	Москва	Интел универсал	2006			
6	Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В., Карщенко В.В.	Гостиничные комплексы. Организация и функционирование.		Ростов-на-Дону	МарТ	2010			
7	Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В.	Экономика и организация гостиничного хозяйства.		Москва	Финансы и статистика	2008			

Б. Дополнительная литература (с выделением подразделов)

№ п/п	Автор(ы)	Название книги/ статьи	Отв. ред. (для колл. работ)	Место издания	Издательство	Год издания	Название журнала (сборника)	Том (выпуск) журнала/ сборника	Номер журнала
-------	----------	------------------------	-----------------------------	---------------	--------------	-------------	-----------------------------	--------------------------------	---------------

								сборника	
1		Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».							
2		Организация и управления гостиничным бизнесом.	Отв. ред. А.Л. Лесник	Москва	Интел универсал	2006			
3		Туризм и гостиничное хозяйство	Отв.ред. А.Д. Чудновский	Москва	Экмос	2007			

Интернет-ресурсы:

1. Базы данных ЮНЕП ООН - www.unep.org.
2. Информационная база данных Федеральной службы государственной статистики РФ <http://www.gks.ru/>
3. Портал о гостиничном бизнесе – www.ProHotel.ru.
4. Российская гостиничная ассоциация – www.rha.ru
5. Статистическая база Всемирного Совета по туризму и путешествиям – www.wttc.org
6. Статистическая информация на сайтах региональных информационных центров РФ и национальных туристских организаций стран.

XII. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

А. Помещения:

Учебная аудитория для проведения лекций и семинаров.

Компьютерный класс с доступом в Интернет.

Б. Оборудование:

Мультимедийный проектор, стандартная компьютерная техника.

В. Иные материалы:

Разработчики

Шабалина Н.В, к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии и туризма