

Министерство спорта и туризма Республики Беларусь

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет физической культуры»

УТВЕРЖДЕНА
проректором
по учебной работе
университета
23.04.2020 г.
Регистрационный № УД-349/уч.

**ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА РАЗМЕЩЕНИЯ
ТУРИСТОВ**

Учебная программа учреждения высшего образования
для специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство»,
специализации 1-89 01 01 07 «Технологии сервиса размещения туристов»

Минск 2020

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине составлена на основе образовательного стандарта высшего образования первой ступени ОСВО 1-89 01 01 -2013, утвержденного постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 № 88.

СОСТАВИТЕЛИ:

В.В.Дворниченко, профессор кафедры спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры», кандидат исторических наук, доцент;

О.Г.Дранкевич, старший преподаватель кафедры спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

В.Н.Новиков, заведующий кафедрой социально-гуманитарных дисциплин в туризме и гостеприимстве Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры», доктор философских наук, доцент;

Л.М.Герасимович, старший преподаватель кафедры менеджмента туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 30.01.2020 № 7);

советом факультета менеджмента спорта, туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 19.02.2020 № 6);

научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 23.04.2020 № 5)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов» разработана для студентов, обучающихся по специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» и специализации 1-89 01 01 07 «Технологии сервиса размещения туристов», в соответствии с требованиями образовательного стандарта ОСВО 1-89 01 01-2013 и учебного плана вышеуказанной специализации.

Актуальность и значимость учебной дисциплины «Теория и методика организации сервиса размещения туристов» предполагает не только знакомство студентов с историей развития индустрии гостеприимства, но и глубокое усвоение знаний, связанных с сервисом организации обслуживания туристов в современных условиях.

Для изучения учебной дисциплины «Теория и методика организации сервиса размещения туристов» необходимы знания по учебным дисциплинам: «Введение в туризм», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», «Маркетинг в туризме».

Отличительными особенностями учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине являются: подробное рассмотрение истории зарождения индустрии гостеприимства, современные технологии обслуживания в средствах размещения.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: формирование знаний и навыков студентов по основам культуры обслуживания гостей (туристов) в культурно-туристических комплексах, формирование у них умения применять знания по психологии, этике, эстетике при общении с гостями (туристами), приобретение профессиональных навыков в области культуры обслуживания. по организации сервиса питания туристов на предприятиях общественного питания.

Задачи учебной дисциплины:

- рассмотреть историю зарождения индустрии гостеприимства;
- дать основные понятия о технологиях обслуживания в средствах размещения;
- раскрыть основные принципы организации сервиса размещения туристов.

ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ И УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения учебной дисциплины «Теория и методика организации сервиса размещения туристов» формируются следующие компетенции:

академические:

- 1) уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач;
- 2) владеть системным и сравнительным анализом;
- 3) владеть исследовательскими навыками;
- 4) уметь работать самостоятельно;
- 5) проявлять инициативу и креативность, в том числе в нестандартных ситуациях;
- 6) владеть междисциплинарным подходом при решении проблем;
- 7) иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером;
- 8) обладать навыками устной и письменной коммуникации;
- 9) уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни;

социально-личностные:

- 1) обладать качествами гражданственности;
- 2) быть способным к социальному взаимодействию;
- 3) обладать способностью к межличностным коммуникациям;
- 4) владеть навыками здоровьесбережения;
- 5) быть способным к критике и самокритике;
- 6) уметь работать в команде;
- 7) совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, добиваться нравственного и физического совершенствования своей личности;
- 8) пользоваться одним из государственных языков Республики Беларусь, владеть иностранным языком как средством делового общения;
- 9) формировать и аргументировать собственные суждения и профессиональную позицию;
- 10) использовать в практической деятельности основы законодательства и правовых норм;
- 11) уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные различия;

- 12) обладать чувством ответственности;

профессиональные:

- 1) взаимодействовать со специалистами смежных профилей;
- 2) вести переговоры с другими заинтересованными участниками;
- 3) готовить доклады, материалы к презентациям;
- 4) пользоваться глобальными информационными ресурсами;
- 5) владеть современными средствами телекоммуникаций;
- 6) разрабатывать инновационные технологии формирования и продвижения туров и пакетов туристических услуг;

7) организовывать проведение маркетинговых исследований спроса и предложения на туристические услуги;

8) анализировать и оценивать собранные данные;

9) осуществлять разработку концепции программы тура и стоимости туристических услуг;

10) осуществлять серийное освоение результатов инновационного проектирования, проводить эффективную туроператорскую, турагентскую, физкультурно-спортивную, рекреационно-оздоровительную, культурно-развлекательную деятельность по формированию, продвижению и реализации конкурентоспособной туристической продукции и услуг;

11) сегментировать потребительский рынок для формирования туристических групп при организации маршрутов;

12) оперировать деловыми логистическими приемами в профессиональной деятельности;

13) осуществлять эффективную организацию сервиса размещения, питания, развлечения, лечения и оздоровления, экскурсионно-сопроводительного, социокультурного и транспортного обслуживания туристов;

14) квалифицированно проводить научные и мониторинговые исследования в туристической индустрии, сфере физической культуры и спорта.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

– составляющие культуры обслуживания гостей (туристов); компоненты культурного процесса обслуживания: психологию, этику, эстетику, культуру речи, особенности менталитета зарубежных туристов;

– сущность культурного обслуживания гостей (туристов) в индустрии гостеприимства;

– специфику культуры обслуживания гостей (туристов);

уметь:

– вырабатывать навыки и умения культуры обслуживания и общения с гостями (туристами);

– разрабатывать и реализовывать действенный план обслуживания гостей (туристов);

– прогнозировать поведение гостей (туристов) в различных ситуациях во время их пребывания в гостинично-туристических комплексах;

– формировать общие и частные методики разработки и осуществления программ по культуре обслуживания гостей (туристов);

– осуществлять практическую работу по различным направлениям культуры обслуживания гостей (туристов).

владеть:

– навыками высококачественного обслуживания клиентов (гостей), постояльцев в индустрии гостеприимства;

– приемами передовых технологий высококачественного обслуживания в средствах размещения;

– элементами личной культуры предоставления сервисного обслуживания потребителей услуг гостинично-ресторанного бизнеса.

Изучение учебной дисциплины рассчитано на общее количество часов 362, из них 156 – аудиторных часов. Распределение аудиторных часов по видам занятий:

3 курс, дневная форма получения образования:

лекции – 24 часа, семинарские занятия – 28 часов, лабораторные занятия – 16 часов.

Формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине – зачет в 5 и экзамен в 6 семестрах.

4 курс, дневная форма получения образования:

лекции – 22 часа, семинарские занятия – 28 часов, лабораторные занятия – 38 часов.

Формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине – зачет в 7 и экзамен в 8 семестрах.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Раздел I. СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ В СТРУКТУРЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Тема 1. РОЛЬ И МЕСТО ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА В НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКЕ

Основные виды средств размещения в Республике Беларусь. Классификация средств размещения. Современное состояние гостиничного хозяйства Республики Беларусь.

Тема 2. ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Внутренние и внешние факторы. Политико-правовые факторы. Фактор безопасности путешествий. Экономико-финансовые факторы. Культурные факторы. Социально-демографические факторы. Инфраструктурно-коммуникационный фактор. Развитие торговли. Технологические факторы. Материально-технические факторы.

Фактор сезонности.

Тема 3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Совершенствование гостиничного продукта. Развитие сферы гостиничных услуг. Создание гостиничных цепей и ассоциаций. Развитие системы дистрибуции. Фактор трудовых ресурсов.

Тема 4. ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ОТРАСЛИ

Материально-техническая база в сфере туристической индустрии. Площадь номеров. Компьютерная сеть средств размещения. Декор гостиниц. Профессионализм обслуживающего персонала гостиниц. Гостиничная инфраструктура Беларуси.

Раздел II. СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

Тема 5. ГОСТИНИЦЫ И СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ТИПА

Общая характеристика рынка услуг специализированных средств размещения в Республике Беларусь: состояние, тенденции развития, проблемы и перспективы. Организация пребывания туристов и рекреантов, особенности сервисного обслуживания.

Тема 6. НЕОБЫЧНЫЕ ОТЕЛИ

Архитектурные решения необычных отелей. Номерной фонд. Организация обслуживания посетителей (гостей) в необычных отелях.

Тема 7. АГРОУСАДЬБЫ

Основополагающие государственные документы по созданию и функционированию агроусадеб в Республике Беларусь. Управленческая структура агроусадеб Беларуси, характеристика рынка услуг. Взаимосвязь с агротуризмом. Особенности обслуживания туристов и рекреантов в агроусадебных странах.

Тема 8. ОБЪЕКТЫ ПРИДОРОЖНОГО СЕРВИСА

Нормативно-правовая база. Основные особенности развития и функционирования средств размещения и предприятий питания в системе придорожного сервиса, проблемы и перспективы.

Раздел III. ЭТИЧЕСКАЯ И ЭСТЕТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Тема 9. ПОНЯТИЕ ОБ ЭТИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Понятия: этика и этическая культура. Деловой этикет. Общие сведения о морали. Моральные нормы. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, честь, достоинство, нормы нравственности. Этические аспекты в рекламной компании. Обучение этике.

Тема 10. ЖАЛОБЫ ГОСТЕЙ (ТУРИСТОВ), ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТОВ И ИХ РАЗРЕШЕНИЕ В СФЕРЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Понятие жалобы. Основные причины жалоб гостей. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Способы развития конфликтов. Исходы конфликтов. Способы разрешения конфликтов с гостями.

Система оценки удовлетворенности клиента (гостя), аудит качества обслуживания: наблюдение, анкетирование гостей; получение полезной информации. Изучение причин жалоб гостей и работа по их предупреждению (недопущению).

Тема 11. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА РАБОТНИКА СФЕРЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Особенности профессионального поведения работника сферы индустрии гостеприимства. Общие понятия о поведении человека. Социальная роль поведения. Требования к профессиональному поведению работника сферы индустрии гостеприимства. Пути овладения профессиональным поведением. Понятие стиля обслуживания.

Тема 12. ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭСТЕТИКА И ДИЗАЙН ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Понятие технической эстетики. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства и требования к нему. Объекты дизайна. Эстетика услуги. Эстетика рекламы. Эстетика оформления внешнего вида зданий. Эстетика интерьера и рабочих мест обслуживающего персонала предприятий индустрии гостеприимства.

Тема 13. ЭСТЕТИКА ВНЕШНЕГО ОБЛИКА РАБОТНИКА СФЕРЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Значение внешнего облика сотрудника сферы индустрии гостеприимства. Одежда. Манеры. Аккуратность. Привлекательность. Чувство меры. Мимика и жесты. Косметика.

Тема 14. ЭСТЕТИКА РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ

Музыка как элемент эстетики. Музыкальное оформление анимационных программ. Музыка в ресторане. Концепция музыкальных ресторанов. Музыка для различных групп гостей (туристов). Выбор музыкальной программы.

Раздел IV. ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Тема 15. СЛУЖБА БРОНИРОВАНИЯ

Программный модуль. Функции бронирования: прием заявок и их обработка; составление необходимой документации – графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Технология бронирования мест и номеров в гостинице. Двойное бронирование. Бронирование через Интернет. Гарантированное бронирование. Депозитная (авансовая) оплата.

Тема 16. СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах: предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания; предоставление дополнительных услуг проживающим; окончательный расчет и оформление выезда. Предварительный заказ мест, регистрация при поселении.

Функции службы приема и размещения. Основными функциями службы приема: бронирование мест в отеле; регистрация и размещение туристов; оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации.

Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп.

Виды расчетов с проживающими. Кредитная карта. Безналичный расчет.

Выдача ключей. Контроль за ключами. Электронные запирающие системы.

Тема 17. СЛУЖБА ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

Технологический цикл обслуживания клиентов. Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Регламенты обслуживания «Организация работы на этажах», «Организация работы горничной», «Организация питания гостей», «Дополнительные услуги населению».

Тема 18. СЛУЖБА ОБСЛУЖИВАНИЯ (СЕРВИСНАЯ СЛУЖБА)

Сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства, консьержи, посыльные).

Организация работы служащих гаражного хозяйства. В том случае, если гостинице невыгодно экономически, или затруднительно в организационном плане иметь гаражную службу, первым человеком, встречающим гостя, является швейцар. Он всегда одет в приметную форму и стоит у дверей, приветствуют гостей, помогают им выйти из машины, вызывают для них такси, дает им всевозможную информацию о работе гостиницы и о городе.

Главная функция коридорных - сопровождать гостей, доставлять в их комнаты багаж

Консьержи и консьержки - это тоже обслуживающий персонал. Они оказывают гостям множество услуг: достают билеты на культурные мероприятия, организуют столик в ресторанах, дают советы о местных ресторанах

Тема 19. СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ

Проблемы безопасности гостиничного бизнеса в современном мире.

Виды безопасности в гостиницах. Особенности обеспечения безопасности в отеле. Системы гостиничной безопасности. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах

Тема 20. СЛУЖБА ПИТАНИЯ

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион (FB); полупансион (НВ); одноразовое питание (завтрак) (ВВ); все включено в стоимость (All inclusive) т.д.

Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика.

Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.

Тема 21. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ И СОПУТСТВУЮЩИЕ СЛУЖБЫ

Вспомогательные службы: экскурсионное бюро, собственное автохозяйство (или арендованный транспорт), специальное бюро по обеспечению деловых, конгрессных и бизнес-туров., а также оборудованные конференц-залы, кабинеты, оргтехнику и т.д.

Платные дополнительные услуги. Качество предоставляемых услуг.

Раздел V. КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 22. ПОНЯТИЕ КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Понятие культуры. Материальная и духовная культура. Культура как средства овладения человеком условиями и способами человеческой деятельности. Культура как процесс становления гармонично развитой личности. Общие положения о культуре сервиса. Условие «быть культурным» как основное требование к работнику предприятия индустрии гостеприимства.

Тема 23. ВЗАИМОЗАВИСИМОСТЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Типология элементов культурного (качественного) обслуживания гостей: критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, разочаровывающие. Влияние корпоративной культуры туристической организации на качество услуг. Культура обслуживания как один из решающих факторов обеспечения качества услуг. Стандартизация и сертификация туристических услуг. Понятия: корпоративная культура; миссия компании и ее базовые цели; корпоративный стиль.

Тема 24. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЯ (ТУРИСТА)

Психология обслуживания. Правила для персонала в работе с клиентурой. Основные стандарты гостеприимства. Отношение к клиенту. Уважение, внимание, понимание, дружелюбие, помощь. Отношение к себе: удовольствие от своего дела, принятие себя, стабильная высокая самооценка.

Этапы получения услуги гостем. Тактика обслуживающего персонала на этапах совершения заказа гостем. Знания, навыки, умения обслуживающего персонала. Умение устанавливать контакты с людьми. Умение нравиться окружающим.

Тема 25. ОСНОВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАРУБЕЖНЫХ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Национальные особенности зарубежных туристов. Учет особенностей менталитета зарубежных гостей при их обслуживании. Обычаи и традиции зарубежных гостей.

Особенности питания жителей зарубежных стран. Обслуживание гостей с национальной спецификой. Стилизация элементов ресторана под национальный колорит. Рестораны с национальной кухней. Общение с зарубежными гостями.

Раздел VI. СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ, В ИНЫХ СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Тема 26. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ В ИНДУСТРИИ РАЗМЕЩЕНИЯ

Основополагающие документы, регламентирующие безопасность клиентуры средств размещения: международные конвенции, европейские и другие межгосударственные соглашения об обеспечении безопасности жизни и здоровья потребителей услуг индустрии гостеприимства, санитарные правила и нормы, резолюции ВОЗ, ВТО, МГА и др. Законодательные акты и другие нормативные документы Республики Беларусь; ГОСТы, отраслевые стандарты.

Тема 27. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ, РАБОТА СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ

Функциональное назначение службы безопасности в средствах размещения, виды работ, осуществляемые их сотрудниками. Техника личной безопасности. Должностные обязанности работников службы, ее структура. Правила охраны труда. Медицинский и санитарный контроль.

Тема 28. ФАКТОРЫ РИСКА В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ. СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ РИСКА. КОНТРОЛЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Травмоопасность, пожароопасность, биологические воздействия, санитарно-эпидемиологические факторы, психофизиологические нагрузки, опасность излучений, химические воздействия, радиоактивность, повышенная запыленность и загазованность, прочие факторы. Специфические факторы риска. Контроль за выполнением требований безопасности.

Тема 29. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ, ОБОРУДОВАНИЕ

Система оповещения персонала, постояльцев и гостей гостиничного комплекса о возникновении нестандартных ситуаций. Средства и системы пожаротушения. Наличие плана эвакуации. Эвакуационное освещение и световые указатели. Оборудование электробезопасности; оборудование контроля за составом воздуха, воды, уровнем шума, санитарным состоянием. Система звуковой и охранной сигнализации.

Раздел VII. РОЛЬ АДМИНИСТРАЦИИ И ПЕРСОНАЛА В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТУРЫ И СОХРАННОСТИ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ И ОБОРУДОВАНИЯ

Тема 30. СОСТАВЛЯЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ ОХРАННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В КОНТАКТНЫХ И НЕКОНТАКТНЫХ СЛУЖБАХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Охранные мероприятия в гостиничном комплексе: охрана гостей и их имущества, охрана служащих, охрана имущества комплекса. Роль административного контроля в обеспечении сохранности и безопасности.

Особенности системы охраны и безопасности в гостиничном комплексе. Безопасность жилых помещений. Разработка мероприятий на случай экстренных ситуаций.

Тема 31. НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМ ОХРАНЫ И БЕЗОПАСНОСТИ В ИНДУСТРИИ РАЗМЕЩЕНИЯ

Международная система отслеживания нежелательных лиц для въезда в ту или иную страну, информирование о них среде размещения. Банк данных МГА, гостиничных комплексов и иных средства размещения об их клиентуре.

Телевизионные системы наблюдения. Системы контроля за доступом в средства размещения. Системы защиты от взлома. Контроль за посторонними лицами.

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
1.	Раздел I. Средства размещения в структуре индустрии гостеприимства Республики Беларусь	4		8		
1.1.	Тема 1. Роль и место гостиничного хозяйства в национальной экономике	2		2		
1.1.1.	Основные виды средств размещения в Республике Беларусь.	2		2		Презентации, рефераты
1.1.2.	Классификация средств размещения.					
1.1.3.	Современное состояние гостиничного хозяйства Республики Беларусь					
1.2.	Тема 2. Факторы развития индустрии гостеприимства			2		
1.2.1.	Внутренние и внешние факторы.			2		Презентации, рефераты
1.2.2.	Политико-правовые факторы.					
1.2.3.	Фактор безопасности путешествий.					
1.2.4.	Экономико-финансовые факторы.					
1.2.5.	Культурные факторы.					
1.2.6.	Социально-демографические факторы.					
1.2.7.	Инфраструктурно-коммуникационный фактор.					
1.2.8.	Развитие торговли. Технологические факторы.					
1.2.9.	Материально-технические факторы.					
1.2.10	Фактор сезонности					
1.3.	Тема 3. Основные направления развития гостиничной индустрии гостеприимства	2		2		
1.3.1	Совершенствование гостиничного продукта.	2		2		Опрос
1.3.2.	Развитие сферы гостиничных услуг.					
1.3.3.	Создание гостиничных цепей и ассоциаций.					
1.3.4.	Развитие системы дистрибуции.					
1.3.5.	Фактор трудовых ресурсов.					
1.4.	Тема 4. Проблемы и перспективы отрасли			2		

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
1.4.1. 1.4.2. 1.4.3. 1.4.4. 1.4.5. 1.4.6.	Материально-техническая база в сфере туристической индустрии. Площадь номеров. Компьютерная сеть средств размещения. Декор гостиниц. Профессионализм обслуживающего персонала гостиниц. Гостиничная инфраструктура Беларуси			2		Презентации, рефераты
2	Раздел II. Специализированные средства размещения	6	2	6	8	
2.1.	Тема 5. Учреждения организованного отдыха			4	2	
2.1.1.	Общая характеристика рынка услуг специализированных средств размещения лечебно-оздоровительного профиля в Республике Беларусь: состояние, тенденции развития, проблемы и перспективы.			2		Презентации, рефераты
2.1.2.	Организация пребывания туристов и рекреантов, особенности сервисного обслуживания.			2	2	Опрос
2.2.	Тема 6. Необычные отели	2		2		
2.2.1. 2.2.2. 2.2.3. 2.2.4.	Архитектурные решения необычных отелей. Номерной фонд. Организация обслуживания посетителей (гостей) в необычных отелях. Оригинальные и разнообразные интерьеры залов	2		2		Презентации гостиниц и ресторанов
2.3.	Тема 7. Агроусадьбы	2			4	
2.3.1. 2.3.2. 2.3.3. 2.3.4.	Основополагающие государственные документы по созданию и функционированию агроусадьб в Республике Беларусь. Управленческая структура агроусадьб Беларуси, характеристика рынка услуг. Взаимосвязь с агротуризмом. Особенности обслуживания туристов и рекреантов в агроусадьбах страны.	2			4	Презентации, опрос
2.4.	Тема 8. Объекты придорожного сервиса	2	2	2		

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
2.4.1. 2.4.2.	Нормативно-правовая база. Основные особенности развития и функционирования средств размещения и предприятий питания в системе придорожного сервиса, проблемы и перспективы.	2	2	2		Презентации, рефераты
3.	Раздел III. Этическая и эстетическая культура обслуживания потребителей услуг индустрии гостеприимств Республики Беларусь	10	6	10	8	
3.1.	Тема 9. Понятие об этической культуре обслуживания в сфере индустрии гостеприимства	2	2			
3.1.1.	Понятия: этика и этическая культура. Деловой этикет. Общие сведения о морали. Моральные нормы. Основные категории этики: добро, зло, долг, совесть, честь, достоинство, нормы нравственности. Этические аспекты в рекламной компании. Обучение этике.	2	2			Рефераты, презентации
3.2.	Тема 10. Жалобы гостей (туристов), возникновение конфликтов и их разрешение в сфере индустрии гостеприимства		2	2	4	
3.2.1. 3.2.2. 3.2.3. 3.2.4. 3.2.5. 3.2.6. 3.2.7.	Понятие жалобы. Основные причины жалоб гостей. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Способы развития конфликтов. Исходы конфликтов. Способы разрешения конфликтов с гостями			2	2	Презентации, рефераты
3.2.8. 3.2.9.	Система оценки удовлетворенности клиента (гостя), аудит качества обслуживания: наблюдение, анкетирование гостей; получение полезной информации. Изучение причин жалоб гостей и работа по их предупреждению (недопущению).		2		2	Презентация
3.3.	Тема 11. Профессиональная этика работника сферы индустрии гостеприимства	2	2			
3.3.1.	Особенности профессионального поведения работника сферы индустрии	2	2			Опрос, рефераты,

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
3.3.2. 3.3.3. 3.3.4. 3.3.5. 3.3.6.	гостеприимства. Общие понятия о поведении человека. Социальная роль поведения. Требования к профессиональному поведению работника сферы индустрии гостеприимства. Пути овладения профессиональным поведением. Понятие стиля обслуживания					презентации
3.4.	Тема 12. Техническая эстетика и дизайн предприятий индустрии гостеприимства	2	2			
3.4.1 3.4.2. 3.4.3. 3.4.4. 3.4.5. 3.4.6. 3.4.7.	Понятие технической эстетики. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства и требования к нему. Объекты дизайна. Эстетика услуги. Эстетика рекламы. Эстетика оформления внешнего вида зданий. Эстетика интерьера и рабочих мест обслуживающего персонала предприятий индустрии гостеприимства.	2	2			Опрос
3.5.	Тема 13. Эстетика внешнего облика работника сферы индустрии гостеприимства	2		2	4	
3.5.1. 3.5.2. 3.5.3. 3.5.4. 3.5.5. 3.5.6. 3.5.7.	Значение внешнего облика сотрудника сферы индустрии гостеприимства. Одежда. Манеры. Аккуратность. Привлекательность. Чувство меры. Мимика и жесты.	2		2	4	Опрос

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСР	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
3.5.8.	Косметика.					
3.6.	Тема 14. Эстетика развлекательных программ	2	2	2		
3.6.1.	Музыка как элемент эстетики.	2	2	2		Рефераты, презентации
3.6.2.	Музыкальное оформление анимационных программ.					
3.6.3.	Музыка в ресторане.					
3.6.4.	Концепция музыкальных ресторанов.					
3.6.5.	Музыка для различных групп гостей (туристов).					
3.6.6.	Выбор музыкальной программы					
	Итого	20	12	20	16	
	Зачет – 5 семестр Экзамен – 6 семестр					

Номер раздела, темы	Наименование разделов, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСР	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
1.	Раздел IV. Технология обслуживания в средствах размещения	8	8	8	10	
1.1.	Тема 15. Служба бронирования	2	2			Опрос, рефераты, презентации
1.1.1.	Функции бронирования: прием заявок и их обработка; составление необходимой документации – графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.	2	2			
1.1.2.	Технология бронирования мест и номеров в гостинице.					
1.1.3.	Двойное бронирование.					
1.1.4.	Бронирование через Интернет.					
1.1.5.	Гарантированное бронирование.					
1.1.6.	Депозитная (авансовая) оплата					
1.2.	Тема 16. Служба приема и размещения	2	2			Опрос, рефераты, презентации
1.2.1.	Этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах.	2	2			
1.2.2.	Функции службы приема и размещения.					
1.2.3.	Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп.					
1.2.4.	Виды расчетов с проживающими. Кредитная карта. Безналичный расчет.					
1.2.5.	Выдача ключей. Контроль за ключами. Электронные запирающие системы					
1.3.	Тема 17. Служба эксплуатации номерного фонда		2			Рефераты, презентации
1.3.1.	Технологический цикл обслуживания клиентов.		2			
1.3.2.	Виды гостиничных помещений.					
1.3.3.	Организация уборочных работ.					
1.3.4.	Подготовка номеров к заселению.					
1.3.5.	Нормативы проведения уборочных мероприятий.					

Номер раздела, темы	Наименование разделов, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
1.3.6.	Регламенты обслуживания «Организация работы на этажах», «Организация работы горничной», «Организация питания гостей», «Дополнительные услуги населению»					
1.4.	Тема 18. Служба обслуживания (сервисная служба)	2			2	Опрос, рефераты, презентации
1.4.1.	Сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства, консьержи, посыльные).	2			2	
1.4.2.	Организация работы служащих гаражного хозяйства					
1.5.	Тема 19. Служба безопасности	2		4	2	Опрос, рефераты, презентации
1.5.1.	Проблемы безопасности гостиничного бизнеса в современном мире.	2		4	2	
1.5.2.	Виды безопасности в гостиницах.					
1.5.3.	Особенности обеспечения безопасности в отеле.					
1.5.4.	Системы гостиничной безопасности.					
1.5.5.	Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.					
1.5.6.	Охрана труда и техника безопасности в гостиницах					
1.6.	Тема 20. Служба питания		2	2	2	Рефераты, презентации
1.6.1.	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях.		2	2	2	
1.6.2.	Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика.					
1.6.3.	Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.					
1.6.4.	Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей					
1.7.	Тема 21. Дополнительные и сопутствующие службы			2	4	Рефераты, презентации
1.7.1.	Вспомогательные службы: экскурсионное бюро, собственное автохозяйство (или арендованный транспорт), специальное бюро по обеспечению деловых, конгрессных			2	4	

Номер раздела, темы	Наименование разделов, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
1.7.2.	и бизнес-туров., а также оборудованные конференц-залы, кабинеты, оргтехнику и т.д. Платные дополнительные услуги. Качество предоставляемых услуг					
2.	Раздел V. Культура обслуживания потребителей услуг в индустрии гостеприимства	2	6	4	6	
2.1.	Тема 22. Понятие культуры обслуживания в индустрии гостеприимства		2			Опрос, рефераты, презентации
2.1.1. 2.1.2. 2.1.3. 2.1.4. 2.1.5. 2.1.6.	Понятие культуры. Материальная и духовная культура. Культура как средства овладения человеком условиями и способами человеческой деятельности. Культура как процесс становления гармонично развитой личности. Общие положения о культуре сервиса. Условие «быть культурным» как основное требование к работнику предприятия индустрии гостеприимства.		2			
2.2.	Тема 23. Взаимозависимость качества предоставления услуг и культуры обслуживания	2	2			Опрос, рефераты, презентации
2.2.1. 2.2.2. 2.2.3. 2.2.4. 2.2.5.	Типология элементов культурного (качественного) обслуживания гостей: критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, разочаровывающие. Влияние корпоративной культуры туристической организации на качество услуг. Культура обслуживания как один из решающих факторов обеспечения качества услуг. Стандартизация и сертификация туристических услуг. Понятия: корпоративная культура; миссия компании и ее базовые цели; корпоративный стиль.	2	2			
2.3.	Тема 24. Психологические аспекты процесса обслуживания гостя (туриста)			2	6	Опрос, рефераты, презентации
2.3.1.	Психология обслуживания.			2	2	

Номер раздела, темы	Наименование разделов, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
2.3.2. 2.3.3. 2.3.4. 2.3.5.	Правила для персонала в работе с клиентурой. Основные стандарты гостеприимства. Отношение к клиенту. Уважение, внимание, понимание, дружелюбие, помощь. Отношение к себе: удовольствие от своего дела, принятие себя, стабильная высокая самооценка.					
2.3.6. 2.3.7. 2.3.8. 2.3.9.	Этапы получения услуги гостем. Тактика обслуживающего персонала на этапах совершения заказа гостем. Знания, навыки, умения обслуживающего персонала. Умение устанавливать контакты с людьми. Умение нравиться окружающим				4	
2.4.	Тема 25. Основные особенности обслуживания зарубежных гостей в гостинично-ресторанном бизнесе		2	2		Опрос, рефераты, презентации
2.4.1. 2.4.2. 2.4.3.	Национальные особенности зарубежных туристов. Учет особенностей менталитета зарубежных гостей при их обслуживании. Обычаи и традиции зарубежных гостей.		2			
2.4.4. 2.4.5. 2.4.6. 2.4.7. 2.4.8.	Особенности питания жителей зарубежных стран. Обслуживание гостей с национальной спецификой. Стилизация элементов ресторана под национальный колорит. Рестораны с национальной кухней. Общение с зарубежными гостями			2		
3.	Раздел VI. Служба безопасности в гостиничном комплексе, в иных средствах размещения	4	4	10	4	
3.1.	Тема 26. Правовое регулирование деятельности по обеспечению безопасности в индустрии размещения	2		2	2	Опрос, рефераты, презентации
3.1.1.	Основополагающие документы, регламентирующие безопасность клиентуры средств размещения. Законодательные акты и другие нормативные документы Республики Беларусь; ГОСТы, отраслевые стандарты.	2		2	2	
3.2.	Тема 27. Требования по обеспечению безопасности, работа службы безопасности		2	2		Опрос, рефераты,

Номер раздела, темы	Наименование разделов, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
						презентации
3.2.1.	Функциональное назначение службы безопасности в средствах размещения, виды работ, осуществляемые их сотрудниками.			2		
3.2.2.	Техника личной безопасности.					
3.2.3.	Должностные обязанности работников службы, ее структура.					
3.2.4.	Правила охраны труда.					
3.2.5.	Медицинский и санитарный контроль					
3.3.	Тема 28. Факторы риска в средствах размещения. Специфические факторы риска. Контроль за выполнением требований безопасности		2	2		Рефераты, презентации
3.3.1.	Травмоопасность, пожароопасность, биологические воздействия, санитарно-эпидемиологические факторы, психофизиологические нагрузки, опасность излучений, химические воздействия, радиоактивность, повышенная запыленность и загазованность, прочие факторы.			2		
3.3.2.	Специфические факторы риска.					
3.3.3.	Контроль за выполнением требований безопасности					
3.4.	Тема 29. Техническое оснащение системы безопасности в средствах размещения, оборудования	2		4	2	Опрос, рефераты, презентации
3.4.1	Система оповещения персонала, постояльцев и гостей гостиничного комплекса о возникновении нестандартных ситуаций.	2		4	2	
3.4.2.	Средства и системы пожаротушения.					
3.4.3.	Наличие плана эвакуации.					
3.4.4.	Эвакуационное освещение и световые указатели.					
3.4.5.	Оборудование электробезопасности; оборудование контроля за составом воздуха, воды, уровнем шума, санитарным состоянием.					
3.4.6.	Система звуковой и охранной сигнализации					
4.	Раздел VII. Роль администрации и персонала в обеспечении безопасности клиентуры и сохранности технических средств и оборудования	2		6	4	

Номер раздела, темы	Наименование разделов, темы	Вид занятия, количество часов			Количество часов УСП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
4.1.	Тема 30. Составляющие элементы системы охранных мероприятий в контактных и неконтактных службах средств размещения	2		2	2	Опрос, рефераты, презентации
4.1.1.	Охранные мероприятия в гостиничном комплексе: охрана гостей и их имущества, охрана служащих, охрана имущества комплекса.	2		2		
4.1.2.	Роль административного контроля в обеспечении сохранности и безопасности.					
4.1.3.	Особенности системы охраны и безопасности в гостиничном комплексе.				2	
4.1.4.	Безопасность жилых помещений.					
4.1.4.	Разработка мероприятий на случай экстренных ситуаций					
4.2.	Тема 31. Новые технологии в решении проблем охраны и безопасности в индустрии размещения		2	4	2	Рефераты, презентации
4.2.1.	Международная система отслеживания нежелательных лиц для въезда в ту или иную страну, информирование о них среде размещения.		2	2	2	
4.2.2.	Банк данных МГА, гостиничных комплексов и иных средства размещения об их клиентуре.					
4.2.3.	Телевизионные системы наблюдения.			2		
4.2.4.	Системы контроля за доступом в средства размещения.					
4.2.5.	Системы защиты от взлома.					
4.2.6.	Контроль за посторонними лицами.					
	Итого	16	20	28	24	
	Зачет – 7 семестр					
	Экзамен – 8 семестр					

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов осуществляется в двух основных формах, отличающихся степенью самостоятельности ее выполнения и управления/контроля со стороны преподавателя:

– управляемая самостоятельная работа (УСР), предусматривающая самостоятельное выполнение студентами учебного или исследовательского задания при опосредованном контроле и управлении преподавателя (указания с его стороны, рекомендации, научно-методическое и информационное обеспечение и др.);

– собственно самостоятельная работа, организуемая студентом в рациональное с его точки зрения время, мотивируемая собственными познавательными потребностями и контролируемая им самим (например, подготовка к экзамену).

Наиболее эффективными формами и методами организации самостоятельной работы при освоении учебной дисциплины являются: ответы на контрольно-обучающие вопросы; выполнение промежуточных тестовых заданий; решение проблемно-ситуационных задач; подготовка рефератов и их публичная защита с мультимедийной презентацией; участие в учебно-исследовательской деятельности; подготовка к публикации статей и тезисов докладов.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ

ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ ПО УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами гостиницы.
3. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
4. Проведите исследование современного состояния рынка гостиничных услуг Республики Беларусь. Данные представьте в виде таблицы с подробными пояснениями.

5. Исследуйте структуру средств размещения в Республике Беларусь и выделите по пять средств размещения для каждого типа из группы «Частные средства размещения». Данные представьте в виде таблицы, включив в нее характеристики средств размещения (название, месторасположение, категорию, структуру номерного фонда, отличительные особенности, конкурентные преимущества на рынке).

6. Проклассифицируйте номера в средстве размещения «Гостиница «Президент-отель» в зависимости от количества человек, размещаемых в номере, в соответствии с нормами СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» в Республике Беларусь. Выделите имеющиеся категории номеров данной гостиницы по признакам:

- одноместный номер «сингл»;
- двухместный номер «дабл»;

– двухместный номер «твин»;
 – семейный номер;
 – многоместный номер. Полученные данные систематизируйте и представьте в виде таблицы с подробными пояснениями.

7. Проанализировать группу помещений вестибюля трех гостиниц категории ★ ★ ★ ★ , расположенных в г. Минске, на предмет аутентичности архитектурного решения и дизайна; качественных характеристик оборудования, мебели, предметов интерьера; характеристик долговечности использования оборудования, мебели, предметов интерьера; характеристик цветовой гаммы интерьерного решения; гармоничности в эстетическом оформлении интерьера; выдержанности в декоративных элементах; использованных приемов и методов выделения различных функциональных зон группы помещений вестибюля; учета зон интенсивного перемещения гостей; расположения групп мебели различного функционального назначения, декоративных растений и иных элементов интерьера.

8. Данные проведенного анализа свести в таблицу

Характеристика	Описание имеющейся в гостинице характеристики	Преимущества характеристики	Недостатки характеристики
1. Аутентичность архитектурного решения и дизайна			
2. Качественные характеристики оборудования, мебели, предметов интерьера			
3. Долговечность использования оборудования, мебели, предметов интерьера			
4. Цветовая гамма интерьерного решения			
5. Гармоничность в эстетическом оформлении интерьера			
6. Выдержанность в декоративных элементах			
7. Приемы и методы выделения различных функциональных зон группы помещений вестибюля			
8. Учет зон интенсивного перемещения гостей			

9. Расположение групп мебели различного функционального назначения, декоративных растений и иных элементов интерьера			
10. Иные характеристики			

9. Исследуйте организационную структуру управления нескольких гостиниц и выявите среди них ту гостиницу, в организации деятельности которой применяется линейная структура управления. Данные представьте в таблице, снабдив ее подробными сведениями, свидетельствующими об указанном типе организационной структуры.

10. Исследуйте организационную структуру управления нескольких гостиниц и выявите среди них ту гостиницу, в организации деятельности которой применяется матричная структура управления. Данные представьте в таблице, снабдив ее подробными сведениями, свидетельствующими об указанном типе организационной структуры.

11. Составьте схему организации работы служб гостиниц ★★★★★ и ★★★★★, проведите их сравнительную характеристику, выделите объединенные службы, укажите на преимущества и недостатки организационной структуры каждого гостиничного предприятия, выделите перспективы их конкурентного присутствия на рынке через призму реорганизации работы основных служб предприятия.

12. Произведите оценку и дайте характеристику объема работ инженерно-технической службы в составе гостиницы ★★★★★. Данные представьте в виде таблицы с подробными характеристиками работы каждого из подразделений.

13. Исследуйте инженерно-техническое оснащение гостиницы «Президент-отель». Выявите состав инженерно-технического оснащения данной гостиницы. Данные представьте в виде таблицы с подробными характеристиками работы каждого сегмента оснащения.

14. Исследуйте, систематизируйте и представьте в виде таблиц и схем особенности службы приема и управления номерным фондом гостиницы экономического класса на 50 мест, расположенной в центре г. Минска. Выявите два-три наиболее значимых конкурента, располагающихся поблизости от заданной гостиницы. Полученные данные разместите в таблице по заданным критериям.

Характеристики	Конкурент 1	Конкурент 2	Заданная гостиница
Название гостиницы			
Адрес			
Описание и стоимость одноместного			

улучшенного номера			
Описание и стоимость двухместного номера			
Описание и стоимость самого комфортабельного и дорогого номера			

15. Исследуйте, систематизируйте и представьте в виде таблиц и схем особенности службы питания гостиниц «Европа» и «Минск», расположенных в центре г. Минска. Выявите два-три наиболее значимых конкурента, располагающихся поблизости от заданных гостиниц. Полученные данные разместите в таблице по заданным критериям.

Описание конкурентов

Характеристики	Конкурент 1	Конкурент 2	Заданная гостиница
Название гостиницы			
Адрес			
Описание и стоимость фирменного блюда			
Вид завтраков			
Стоимость среднего чека			

16. Исследуйте, выберите и систематизируйте показатели качества в области рационально обоснованной организационно-функциональной структуры гостиницы «Беларусь» на соответствие требованиям стандарта ИСО 9000. Полученные данные представьте в виде таблицы.

17. Исследуйте, выберите и систематизируйте показатели качества в области рационально обоснованной организационно-функциональной структуры гостиницы «Европа» на соответствие требованиям стандарта ИСО 9000. Полученные данные представьте в виде таблицы.

18. Изучите принципы организации деятельности ресторана «7 небо». Сформируйте программу для изучения спроса на услуги данного ресторана. Подробно укажите мероприятия по формированию спроса на основе полученных данных с целью повышения спроса на услуги предприятия.

19. Гостиничному предприятию для укрепления своих конкурентных позиций на рынке требуется организовать проведение исследования. Обоснуйте, какими силами – самого предприятия или приглашенных сторонних

специалистов – будет целесообразно организовать данное исследование и почему. Данные возьмите и исследуйте согласно своему варианту из таблицы.

Номер варианта	Название гостиницы	Месторасположение гостиницы	Категория гостиницы	Количество номеров в гостинице	Количество административного персонала
Вариант 1	Пекин				
Вариант 2	Минск				
Вариант 3	Юбилейная				
Вариант 4	Спутник				
Вариант 5	Хилтон				

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ПРЕЗЕНТАЦИЙ И РЕФЕРАТОВ

1. Агроусадьбы как средство размещения.
2. Взаимозависимость качества предоставления услуг и культуры обслуживания.
3. Вспомогательные службы (служба дополнительных и сопутствующих служб).
4. Жалобы гостей (туристов), возникновение конфликтов и их разрешение в сфере индустрии гостеприимства.
5. Необычные отели.
6. Новые технологии в решении проблем охраны и безопасности в индустрии размещения.
7. Объекты придорожного сервиса.
8. Основные направления развития гостиничной индустрии гостеприимства.
9. Основные особенности обслуживания зарубежных гостей в гостинично-ресторанном бизнесе.
10. Понятие культуры обслуживания в индустрии гостеприимства.
11. Понятие об этической культуре обслуживания в сфере индустрии гостеприимства.
12. Правовое регулирование деятельности по обеспечению безопасности в средствах размещения.
13. Проблемы и перспективы отрасли.
14. Профессиональная этика работника сферы индустрии гостеприимства.
15. Психологические аспекты процесса обслуживания гостя (туриста).

16. Роль и место гостиничного хозяйства в национальной экономике.
17. Служба безопасности.
18. Служба бронирования.
19. Служба обслуживания (сервисная служба).
20. Служба питания.
21. Служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда.
22. Составляющие элементы системы охранных мероприятий в контактных и неконтактных службах средств размещения.
23. Техническая эстетика и дизайн предприятий индустрии гостеприимства.
24. Техническое оснащение системы безопасности в средствах размещения, оборудование.
25. Требования по обеспечению безопасности, работа службы безопасности.
26. Учреждения организованного отдыха.
27. Факторы развития индустрии гостеприимства.
28. Факторы риска в средствах размещения. Специфические факторы риска. Контроль за выполнением требований безопасности.
29. Эстетика внешнего облика работника сферы индустрии гостеприимства.
30. Эстетика развлекательных программ.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест 1

1. Деловой этикет - это:

- 1) установленный порядок поведения сотрудников по отношению к клиенту;
- 2) порядок поведения сотрудников по отношению к окружающим;
- 3) установленный порядок поведения персонала;
- 4) все ответы верны.

2. К принципам делового этикета относят:

- 1) щедрость;
- 2) здравый смысл;
- 3) гостеприимство;
- 4) потребности клиента.

3. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций называется:

- 1) конфликт;
- 2) аффилиация;
- 3) конгруэнтность;

4) агрессия.

4. Требования, предъявляемые к официанту:

- 1) избегать использования специфических терминов;
- 2) использовать быструю речь;
- 3) активно пользоваться невербальными средствами общения;
- 4) уделять посетителям не более 2-х минут.

5. Превзойти ожидания клиентов можно с помощью:

- 1) высококлассного обслуживания;
- 2) создание своеобразной атмосферы;
- 3) изысканного интерьера;
- 4) все ответы верны.

6. К психологическим особенностям обслуживания клиентов не относятся:

- 1) идти навстречу пришедшим гостям;
- 2) общаться с клиентом соответственно его манерам;
- 3) смотреть собеседнику в глаза;
- 4) уделять внимание вновь прибывшим гостям в первые 30 секунд.

Тест 2

1. Какое взаимодействие оказывает на человека синий цвет?

- а) успокаивает;
- б) возбуждает;
- в) подстегивает аппетит;
- г) повышает кровяное давление.

2. Добиться эффекта замкнутого пространства можно с помощью:

- а) раздвижных стен;
- б) панорамных картин;
- в) ложных окон с подсветкой изнутри;
- г) проекционных телевизоров.

3. Какие цвета предпочтительнее выбирать для оформления внутреннего интерьера помещений индустрии гостеприимства:

- 1) голубой, синий;
- 2) красный, черный;
- 3) светло-серый, бежевый;
- 4) ярко-желтый, оранжевый.

4. Какое должно быть световое оформление зала при обслуживании большого числа гостей?

- 1) полный свет;

- 2) цветные прожекторы;
- 3) иллюзионные приборы освещения;
- 4) лучевое освещение.

5. Желтый цвет в интерьере выражает:

- 1) абсолютную нейтральность;
- 2) согревающее воздействие;
- 3) символ застоя;
- 4) символ освобождения.

6. Наиболее важное значение в интерьере полносервисных ресторанов имеют:

- 1) технократический стиль;
- 2) организация пространства и освещения, цвет интерьера;
- 3) условия зала и подсобных помещений;
- 4) однообразие цветов интерьера и освещения (и их совпадение).

ПРОГРАММНЫЕ ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

1. Внешний облик сотрудника сферы индустрии гостеприимства: одежда, манеры, аккуратность, воспитанность.
2. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства и требования к нему.
3. Знания, навыки, умения обслуживающего персонала.
4. Культура общения и ее составляющие. Основные аспекты речи.
5. Культура речи работника индустрии гостеприимства.
6. Материальная и духовная культура.
7. Музыка как элемент эстетики.
8. Музыкальное оформление анимационных программ.
9. Национальные особенности зарубежных туристов. Учет менталитета зарубежных гостей при их обслуживании.
10. Общение с зарубежными гостями.
11. Общие сведения о морали. Моральные нормы.
12. Общие сведения о поведении. Социальная роль поведения.
13. Особенности питания жителей зарубежных стран.
14. Особенности профессионального поведения работника гостинично-ресторанного комплекса.
15. Понятие жалобы. Основные причины жалоб гостей.
16. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Способы развития конфликтов.
17. Понятие личности. Сознание. Структура личности.
18. Понятие общения. Виды общения. Стиль общения.
19. Понятие технической эстетики.
20. Понятия: культура, культура обслуживания.
21. Понятия: этика и этическая культура.

22. Психологический аспект в работе обслуживающего персонала индустрии гостеприимства.
23. Пути овладения профессиональным поведением.
24. Способности личности.
25. Способы разрешения конфликтов с гостями.
26. Стилизация элементов ресторана под национальный колорит.
27. Тактика обслуживающего персонала на этапах выполнения заказа гостем.
28. Темперамент. Определение собственного темперамента работником гостинично-туристического комплекса.
29. Типология элементов культурного (качественного) обслуживания гостей.
30. Типы потребительского поведения.
31. Требование «быть культурным» как основное требование к работнику сферы индустрии гостеприимства.
32. Требования к профессиональному поведению работника индустрии гостеприимства.
33. Умение устанавливать контакты с людьми.
34. Условия грамотного взаимоотношения с людьми. Этапы получения услуги гостем.
35. Характер и его черты. Самовоспитание работника контактной зоны.
36. Эстетика интерьера помещений и рабочих мест обслуживающего персонала сферы индустрии гостеприимства.
37. Эстетика оформления внешнего вида интерьера зданий.
38. Эстетика рекламы.
39. Эстетика услуги.
40. Этические аспекты в рекламной компании.

МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

При организации семинарских и лабораторных занятий предпочтительны развивающие технологии, основанные на рефлексивно-деятельностных формах и методах обучения (мозговой штурм, дискуссия, пресс-конференция, метод кейсов, учебные дебаты, круглый стол). Для успешного усвоения содержания учебной дисциплины рекомендуются информационно-коммуникационные технологии (мультимедийные слайд-презентации лекций с дополнением их аудио- и видеоматериалами и др.). Перспективным направлением образовательной деятельности являются сетевые технологии (интернет-форум, интернет-семинар).

ДИАГНОСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ

Учебным планом специализации 1-89 01 01 07 «Технологии сервиса размещения туристов» в качестве форм текущей аттестации студентов по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов» предусмотрены зачет и экзамен. Десятибалльная шкала оценки представляет собой

систему измерения учебных достижений студента, в которой отметка уровня знаний выражается последовательным рядом чисел (баллов) «1», «2», «3», «4», «5», «6», «7», «8», «9», «10». При оценке знаний студентов отметками в баллах по десятибалльной шкале учитываются критерии оценки результатов учебной деятельности студентов в учреждениях высшего образования по десятибалльной шкале. Положительными являются отметки не ниже 4 (четырёх) баллов. Отметки 1 (один), 2 (два), 3 (три) являются неудовлетворительными.

Результаты текущей аттестации студентов в форме зачета оцениваются отметками «зачтено», «не зачтено». Положительной является отметка «зачтено», отметка «не зачтено» является неудовлетворительной.

Для промежуточного контроля знаний студентов по учебной дисциплине и диагностики компетенций студентов используются следующие формы:

1. Устная форма.
2. Устно-письменная форма.

К устной форме диагностики компетенций относятся:

1. Доклады на лабораторных и семинарских занятиях.
2. Устные экзамены.
3. Устные зачеты.
4. Другие.

К письменной форме диагностики компетенций относятся:

1. Опросы.
2. Рефераты.
3. Презентации.
4. Другие.

К устно-письменной форме диагностики компетенций относятся:

1. Экзамен.
2. Зачет.
3. Другие.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТА

Баллы	Показатели оценки
1 (один)	Отсутствие приращения знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины
2 (два)	Фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования; знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; неумение использовать терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок; пассивность на семинарских и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий
3 (три)	Недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными, логическими ошибками; слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины; пассивность на семинарских и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий
4 (четыре)	Достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач; неумение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать оценку; работа под руководством преподавателя на семинарских и лабораторных занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий
5 (пять)	Достаточные знания в объеме учебной программы по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий
6 (шесть)	Достаточные полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; усвоение основной литературы, рекомендованной типовой учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; активная самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
7 (семь)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; усвоение основной литературы, рекомендованной типовой учебной программой по учебной дисциплине; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; самостоятельная работа на

	семинарских и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
8 (восемь)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; самостоятельно решать сложные проблемы в рамках типовой учебной программы по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; усвоение основной литературы; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; активная самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
9 (девять)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно решать сложные проблемы в нестандартной ситуации рамках учебной программы по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; систематическая, активная самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
10 (десять)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов», а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы; точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации; полное и глубокое усвоение основной, дополнительной литературы по изучаемой учебной дисциплине; умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин; творческая самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ОСНОВНАЯ

Рекомендуемая литература

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011. – 400 с.
2. Карпова, С. В. Международный маркетинг : учеб. и практикум / С. В. Карпова ; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2017. – 297 с.
3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для студентов вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с.
4. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – М. : АЛЬФА-М : ИНФРА-М, 2014. – 304 с.

Нормативные правовые акты

1. Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации услуг гостиниц : ТКП 5.3.02-2007 (03220) (Взамен ТКП 5.3.02-2004 (04100)) : введ. 28.01.2008. – Минск : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2004. – 38 с.
2. Нормативы численности руководителей, специалистов, служащих, рабочих гостиничного хозяйства и работников общественного питания [Электронный ресурс] : письмо М-ва жилищ.-коммун. хоз-ва Респ. Беларусь, 24 сент. 2004 г., № 12 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.
3. О некоторых мерах государственной поддержки развития туризма в Республике Беларусь [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 2 июня 2006 г., № 371 : в ред. от 11.06.2012 г. // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2015.
4. О туризме [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 25 нояб. 1999 г., № 326-З : принят Палатой представителей 10 нояб. 1999 г. : одобр. Советом Респ. 18 нояб. 1999 г. : в ред. Закона Респ. Беларусь от 18.07.2016 г., № 410-З // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.
5. Об утверждении правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 07 апр. 2006 г., № 471 : с изм. и доп. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 53. – 5/22163.
6. Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 7 апр. 2006 г., № 471 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

7. Об утверждении Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь [Электронный ресурс] : постановление М-ва жилищ.-коммун. хоз-ва Респ. Беларусь, 17 мая 2006 г., № 23 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

8. Перечень продукции, услуг, персонала и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в Республике Беларусь : утв. постановлением Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Респ. Беларусь, 30.07.2004 г., № 35. – Минск : БелГИИС, 2004. – 65 с.

9. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц : ГОСТ 28681.4-9 : введ. 01.07.2001. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации : Гос. ком. стандартизации и сертификации Респ. Беларусь, 2000. – 18 с.

10. Услуги населению. Термины и определения : ГОСТ 30335-95 : введ. 01.03.1999. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации : Гос. ком. стандартизации и сертификации Респ. Беларусь, 1999. – 8 с.

**УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА РАЗМЕЩЕНИЯ
ТУРИСТОВ»
С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу с указанием даты и номера протокола
Маркетинг в туризме	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу УВО	Согласовано без изменений 30.01.2020 №7
Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу УВО	Согласовано без изменений 30.01.2020 №7
Введение в туризм	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу УВО	Согласовано без изменений 30.01.2020 №7

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Название раздела, темы	Количество аудиторных часов			
	Всего	Из них		
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия
1	2	3	4	5
Раздел I. Средства размещения в структуре индустрии гостеприимства Республики Беларусь	12	4		8
Тема 1. Роль и место гостиничного хозяйства в национальной экономике	4	2		2
Тема 2. Факторы развития индустрии гостеприимства	2			2
Тема 3. Основные направления развития гостиничной индустрии гостеприимства	4	2		2
Тема 4. Проблемы и перспективы отрасли	2			2
Раздел II. Специализированные средства размещения	22	8	2	12
Тема 5. Гостиницы и средства размещения гостиничного типа	6	2		4
Тема 6. Необычные отели	4	2		2
Тема 7. Агроусадьбы	6	2		4
Тема 8. Объекты придорожного сервиса	6	2	2	2
Раздел III. Этическая и эстетическая культура обслуживания потребителей услуг индустрии гостеприимства Республики Беларусь	34	12	14	8
Тема 9. Понятие об этической культуре обслуживания в сфере индустрии гостеприимства	4	2	2	
Тема 10. Жалобы гостей (туристов), возникновение конфликтов и их разрешение в сфере индустрии гостеприимства	8	2	2	4
Тема 11. Профессиональная этика работника сферы индустрии гостеприимства	4	2	2	
Тема 12. Техническая эстетика и дизайн предприятий индустрии гостеприимства	4	2	2	
Тема 13. Эстетика внешнего облика работника сферы индустрии гостеприимства	8	2	4	2
Тема 14. Эстетика развлекательных программ	6	2	2	2

1	2	3	4	5
Раздел IV. Технология обслуживания в средствах размещения	34	12	14	8
Тема 15. Служба бронирования	4	2	2	
Тема 16. Служба приема и размещения	4	2	2	
Тема 17. Служба эксплуатации номерного фонда	2		2	
Тема 18. Служба обслуживания (сервисная служба)	4	2	2	
Тема 19. Служба безопасности	8	2	2	4
Тема 20. Служба питания	6	2	2	2
Тема 21. Дополнительные и сопутствующие службы	6	2	2	2
Раздел V. Культура обслуживания потребителей услуг в индустрии гостеприимства	18	4	10	4
Тема 22. Понятие культуры обслуживания в индустрии гостеприимства	2		2	
Тема 23. Взаимозависимость качества предоставления услуг и культуры обслуживания	4	2	2	
Тема 24. Психологические аспекты процесса обслуживания гостя (туриста)	8	2	4	2
Тема 25. Основные особенности обслуживания зарубежных гостей в гостинично-ресторанном бизнесе	4		2	2
Раздел VI. Служба безопасности в гостиничном комплексе, в иных средствах размещения	22	4	8	10
Тема 26. Правовое регулирование деятельности по обеспечению безопасности в индустрии размещения	6	2	2	2
Тема 27. Требования по обеспечению безопасности, работа службы безопасности	4		2	2
Тема 28. Факторы риска в средствах размещения. Специфические факторы риска. Контроль за выполнением требований безопасности	4		2	2
Тема 29. Техническое оснащение системы безопасности в средствах размещения, оборудование	8	2	2	4
Раздел VII. Роль администрации и персонала в обеспечении безопасности клиентуры и сохранности технических средств и оборудования	14	2	6	6
Тема 30. Составляющие элементы системы охранных мероприятий в контактных и неконтактных службах средств размещения	6	2	2	2
Тема 31. Новые технологии в решении проблем охраны и безопасности в индустрии размещения	8		4	4
Итого	156	46	54	56