

ПРОГРАММА СЕМИНАРА  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ»**  
**(16 часов)**

Автор:

Жилкова Юлия Валерьевна – эксперт по классификации гостиниц и иных средств размещения, эксперт по независимой оценке квалификации кадров в индустрии гостеприимства, кандидат педагогических наук, доцент.

**Цель программы** формирование компетенций по основным аспектам управленческой деятельности предприятий индустрии гостеприимства на основе повышения качества услуг.

**Задачи:**

1. Повторить теоретические основы управленческой деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
2. Показать взаимосвязь предприятий индустрии гостеприимства и качества услуг, оказываемых гостю.
3. Проанализировать роль управления качеством услуг в гостиничном предприятии.
4. Провести деловой кейс «Качество услуг и клиентоориентированность в работе службы приема и размещения».
5. Провести тестирование слушателей.

**В результате освоения программы слушатель должен**

✓ **знать:**

теоретические основы и понятийный аппарат управленческой деятельности предприятий индустрии гостеприимства;  
правовые и нормативные документы, регламентирующие управленческую деятельность предприятий индустрии гостеприимства;  
организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.

✓ **уметь:**

применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;  
анализировать качество услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов.

**владеть:**

- ✓ методами анализа качества услуг гостиничного предприятия;
- ✓ принципами клиентоориентированной концепции.

**Структура и содержание программы дополнительного профессионального образования «Гостиничный сервис. Повышение качества услуг»**

**1. Структура программы дополнительного профессионального образования «Гостиничный сервис. Повышение качества услуг»** Общая трудоемкость дисциплины составляет 16 часов.

Таб. 1.1.  
Структура программы «Гостиничный сервис. Повышение качества услуг»

№	Раздел дисциплины	Виды учебной работы		
		Аудиторная работа		Самост. работа
		Лекции	Практ. занятия	
1	Сервис на предприятиях индустрии гостеприимства и качество услуг, оказываемых гостю	2		4
2	Формирование управленческих решений по повышению качества услуг на предприятиях индустрии гостеприимства	2		4
3.	Деловой кейс: Качество услуг и клиентоориентированность в работе службы приема и размещения		1,5	2
4.	Тестирование слушателей		0,5	
		4	2	10
<b>Итого часов</b>		<b>16</b>		

**2. Содержание программы дополнительного профессионального образования «Гостиничный сервис. Повышение качества услуг»**

**Раздел 1. Сервис на предприятиях индустрии гостеприимства и качество услуг, оказываемых гостю.**

Проявление процессов глобализации на рынке гостиничных услуг. Современное состояние развития гостиничной индустрии. Классификация гостиниц в Российской Федерации. Организационная структура как главный компонент эффективной корпоративной стратегии. Технология организации работы персонала в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения. Применение современных технологий обслуживания. Технология регламентации и контроля процессов обслуживания. Профессиональные стандарты обслуживания. Методы контроля и оценки качества гостиничных услуг. Измерения удовлетворенности потребителей и персонала.

## **Раздел 2. Формирование управленческих решений по повышению качества услуг на предприятиях индустрии гостеприимства.**

Особенности и виды гостиничного продукта. Проектирование функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения при клиентоориентированной стратегии. Выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности. Современный клиент и качество предлагаемых услуг. Клиент в современной индустрии гостеприимства и его роль в процессе производства услуги. Роль межкультурной коммуникации в производстве гостиничного продукта.

## **Раздел 3. Деловой кейс: Качество услуг и клиентоориентированность в работе службы приема и размещения.**

Практическое занятие на примере работы службы приема и размещения рассмотреть реальные ситуации по влиянию качества услуг на уровень сервиса в гостиничном предприятии.

## **Раздел 4. Тестирование слушателей.**

Тестирование проводится на основе профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», уровень 6 - трудовую функцию «Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

ПРИМЕР ЗАДАНИЯ НА ОЦЕНКУ ЗНАНИЙ ЗАМЕСТИТЕЛЯ ДИРЕКТОРА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ (6 УРОВЕНЬ) С ВЫБОРОМ ОДНОГО ВАРИАНТА ОТВЕТА В РАМКАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА

Трудовая функция:	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
Знание:	Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения	
Задание:	Выберите решающий параметр, влияющий на выбор автоматизированной гостиничной системы:	
Варианты ответов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Параметры номерного фонда.</li> <li>2. Расчетный час, ночной аудит.</li> <li>3. Время оформления гостя, работа с группами.</li> <li>4. Индивидуальные особенности гостиницы.</li> <li>5. Счет гостю, работа с кассовым аппаратом.</li> </ol>	
Ключ к тесту	Правильный ответ	Вес задания или баллы,

	(или критерии оценки)	начисляемые за верный ответ
	1.	1.

### **Образовательные технологии**

Формирующаяся педагогика компетенций, основываясь на традиционных видах учебной работы, предусматривает широкое использование в процессе осуществления программы активных и интерактивных форм проведения занятий и развития профессиональных навыков слушателей. К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению слушателей в активный процесс получения и переработки знаний, формирования умений и навыков. На аудиторных занятиях применяются следующие методы интерактивного обучения:

- работа в малых группах;
- использование общественных ресурсов;
- контрольный лист или тестирование;
- групповые дискуссии.

Основой интерактивных подходов являются интерактивные упражнения и задания, которые выполняются слушателями. Основное отличие интерактивных упражнений состоит в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового. Интерактивные и активные формы проведения занятий наиболее полно обеспечивают реализацию компетентностного подхода и имеют целью формирование и развитие профессиональных навыков слушателей.

Текущая обратная связь, осуществляется по ходу практической части занятия, активизирует внимание к основным элементам осуществляемой деятельности, ее направленности, выявлению актуальных проблем, противоречий, используемым средствам – и на основе этого появляется возможность корректировки и продолжения. Формами текущей обратной связи могут быть: устное обсуждение, ролевое проживание практической ситуации и др.

## **Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Содержание программы рассматривает вопросы, связанные с формированием управленческих решений по повышению качества услуг на предприятиях индустрии гостеприимства.

Слушателям для лучшего усвоения материала рекомендуются учебные пособия, профессиональная литература, и видеоматериалы по теме программы, а также проводится тестирование, которое предусматривают не только проверку усвоения части материала (только фактов, дат и т.п.), но и способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать полученной новой информацией.

Целью самостоятельной работы является повторение фундаментальных знаний по гостиничному сервису и знакомство с современными подходами к управлению качества услуг.

Самостоятельная работа слушателей обычно складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебными пособиями, специальной литературой, статистическими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами видеоконтента из рекомендованных источников интернета, а также проработка конспектов лекций;

- написание рефератов.

При планировании самостоятельной работы особое внимание необходимо уделять связи учебного материала с современными проблемами работы различных гостиничных предприятий в России и за рубежом.

При определении содержания самостоятельной работы слушателей следует учитывать уровень их самостоятельности и требования к занимаемой должности для того, чтобы за период обучения искомый результат был достигнут.

**Примерные вопросы, выносимые на самостоятельную работу:**

1. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства в Российской Федерации.
3. Международная классификация гостиниц.
4. Классификация гостиниц в Российской Федерации.
5. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.
6. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии.
7. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика.
8. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
9. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
10. Порядок регистрации и размещения гостей.
11. Особенности регистрации туристских групп.
12. Особенности регистрации иностранных туристов.
13. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
14. Виды расчетов с гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
15. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
16. Использование электронных замковых систем.
17. Виды гостиничных помещений.
18. Подготовка номеров к заселению.
19. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
20. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
21. Правила поведения персонала гостиниц.



22. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
23. Структура управления предприятиями питания гостиницы.
24. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
25. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.

### **Примерные темы для рефератов**

1. Нормативно-правовая база государственного регулирования гостиничной деятельности в Российской Федерации.
2. Влияние качества предоставляемых услуг на государственную систему классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
3. Квалификационный уровень как структурная единица (ступень) Национальной рамки квалификации, характеризующая совокупностью требований к компетенциям, характеру умений и знаний, предъявляемых к работнику.
4. Современное состояние развития гостиничной индустрии. Основные подходы в организационном конструировании.
5. Модели организационных структур в мировом гостиничном хозяйстве (европейская классическая модель и др.).
6. Разработка организационной структуры как главный показатель эффективного организационного преобразования гостиничного предприятия.
7. Роль стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения в качестве оказываемых услуг.
8. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля - советы, помощь и самоконтроль.
9. Особенности и виды гостиничного продукта. Выбор продукта или услуги по методу определения эффективности.

10. Современный клиент и стандарты предлагаемых услуг.
11. Ожидания клиента от гостиничного продукта и особенности гостиничной индустрии в регионах и странах мира: Европейский регион.
12. Роль межкультурной коммуникации в производстве гостиничного продукта.
13. Выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей.
14. Клиент в современной индустрии гостеприимства и его роль в процессе производства услуги.
15. Стандартизация обслуживания как важное свойство продукта и часть процесса планирования.

## **Примеры практических заданий для самостоятельной работы**

**Задание 1.** Активы – это состав хозяйственного имущества предприятия; обязательства – требование к имуществу, к активам предприятия, выставяемое его контрагентами; собственный капитал – требование, предъявляемое собственником к активам предприятия. Изучите последние сайты по современным вопросам об активах, обязательствах и собственным капиталом в Российской Федерации.

**Задание 2.** Планировка предприятия осуществляется после проведения всех технологических расчетов и означает соединение в единое целое всех групп помещений, входящих в состав данного предприятия, и обеспечение их связи. Под планировочным решением (компоновкой) понимается рациональное размещение помещений основных служб гостиничного предприятия с расстановкой оборудования и мебели. Взаимосвязь помещений должна обеспечить: во-первых, последовательность всех операций процесса обслуживания от поступления клиента до его выезда; во-вторых, минимальную протяженность транспортных и людских потоков; в-третьих - соблюдение правил производственной санитарии и техники безопасности. Подготовьте презентацию по разработке технологических планировочных решений следует учитывать общие требования строительных норм и правил (СНиП) и научной организации труда (НОТ) на примерах отелей Москвы и Санкт-Петербурга.

**Задание 3.** В вестибюле гостиницы следует, как правило, выделять входную зону, зоны приема (регистрации гостей и оформления документов), ожидания, отдыха и сбора организованных групп, информации, установки телефонов-автоматов, банкоматов и торговых киосков, входа в предприятия питания и бытового обслуживания, коммуникационную зону (с лифтовыми холлами). Подготовьте презентацию по вестибюлям гостиничных предприятий 3\*, 4\* и 5\*. В чем Вы видите зависимость классификации и оформлением вестибюля гостиничного предприятия.

**Задание 4.** Заполните проверочный лист по осуществлению Стандарта службы приема и размещения и службы бронирования.

**Проверочный лист по телефонному этикету**

<b>СТАНДАРТЫ СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ СЛУЖБА БРОНИРОВАНИЯ</b>				
<b>КАТЕГОРИЯ: ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ</b>				
<b>ДАТА И ВРЕМЯ:</b>				
<b>ВАРИАНТЫ ОТВЕТА</b>		<b>ДА</b>	<b>НЕТ</b>	<b>Примечание</b>
<b>ОБЩИЕ</b>				
1	Сотрудник ответил на звонок не позднее 3-го звонка			
2	Сотрудник представился, назвав свое имя и название гостиницы/службу			
3	Речь сотрудника четкая и внятная, тон доброжелательный			
4	Переключение в режим ожидания производится с согласия звонящего (если применимо)			
5	Во время ожидания ответа в трубке звучит негромкая нейтральная музыка (если применимо)			
<b>СТАНДАРТЫ</b>				
6	Сотрудник выясняет имя звонящего и цель звонка			
7	При переадресации звонка сотрудник предупредил об этом звонящего (если применимо)			
8	При переадресации телефон не отвечает, сотрудник вернулся на линию и предложил принять сообщение или перезвонить позже (если применимо)			
9	Сотрудник всегда благодарит клиента за ожидание			
10	Сотрудник обращается к клиенту по имени/отчеству			
11	Сотрудник не использует сленговых выражений			
12	При подтверждении заказа сотрудник повторил всю информацию, указанную ранее			
13	Сотрудник не перебивает звонящего			
14	Прежде чем соединять звонящего с номером /службой гостиницы сотрудник спрашивает разрешение гостя/сотрудника (если применимо)			
15	Сотрудник не говорит номер гостя позвонившему (если применимо)			
16	Всю беседу сотрудник ведёт доброжелательным и заинтересованным голосом			
17	Сотрудник благодарит звонящего за звонок, после того как звонящий закончил разговор			
18	Сотрудник кладет трубку последним			
		<b>Итого:</b>		

**Задание 5.** Подумайте и опишите, как и кем определяются права, обязанности, квалификационные требования и ответственность персонала номерного фонда? Напишите должностную инструкцию горничной городского отеля 3\*.

**Задание 6.** Комплекс маркетинговых мероприятий для развития повторных продаж существующим клиентам в будущем, продажи дополнительных товаров и услуг, продвижения корпоративных идей и ценностей, других видов потенциально прибыльного поведения вводятся в программы лояльности клиента. Как правило, они проводятся на этапе зрелости жизненного цикла гостиничного продукта. Создайте презентацию по программам лояльности гостиничных предприятий в России и за рубежом.

## Библиография

1. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
2. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студ.учреждений сред. проф. образования /М.А. Ехина. – М.: Издательский дом «Академия», 2014. С.
3. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ.учреждений сред. проф. образования /М.А. Ехина. – М.: Издательский дом «Академия», 2014.
4. Ларионова А.А. Проблемы подготовки бакалавров менеджмента // Журнал Российские регионы: взгляд в будущее. – 2014. - № 1. - С. 70-84.
5. Программа дисциплины "Проектирование гостиничной деятельности" по специальности 100100.61 "Гостиничное дело"/ Ю.В.Жилкова, З.В.Макаренко, Л.А.Насырова/ М.: РГУФКСМиТ, 2014 – с.54.
6. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н) Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70953822/#ixzz4AutoWOVG> (дата обращения: 05.06.16).
7. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство = Introdution to Hospitality : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Соц.-культур. сервис и туризм", "Туризм" : рек. УМЦ "Проф. учеб." : пер. с англ. / Джон Р. Уокер = John R. Walker. - 4-е изд. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 711 с.