

УДК 331.1

Составители: Т.А. Беляева, И.А. Козьева

Рецензент:

кандидат технических наук, доцент И.А. Томакова

Национальные и международные системы гостиничного хозяйства:
методические указания к практическим занятиям/ Юго-Зап. гос. ун-т;
сост.: Т.А. Беляева, И.А. Козьева, Курск, 2024. -24 с.

Методические указания содержат рекомендации по выполнению самостоятельной работы, вопросы для самоконтроля, задания для самостоятельного выполнения, материал для самостоятельной реферативной работы, контрольные вопросы, рекомендуемые источники информации.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело» очной формы обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 9.07.24 . Формат 60x84 1/16.
Усл. печ.л. 1,40. Уч.-изд.л.1,26. Тираж 100 экз. Заказ ~~58~~ Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Общие указания к изучению дисциплины и проведению практических занятий	5
2 Практическое занятие по теме «Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса»	8
3 Практическое занятие по теме «Организация работы гостиничного хозяйства»	11
4 Практическое занятие по теме «Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства»	13
5 Практическое занятие по теме «Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи»	16
6 Практическое занятие по теме «Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы»	21
7 Практическое занятие по теме «Международные стандарты обслуживания»	23
8 Практическое занятие по теме «Таймшер и дополнительные услуги»	25
9 Практическое занятие по теме «Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства»	28
10 Контрольные вопросы	30
11 Рекомендуемые источники информации	31

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничное дело - это динамично развивающаяся отрасль современной сферы гостеприимства. Приобретение студентами профессиональных, специальных компетенций невозможно без наличия общих знаний о национальных и международных системах гостиничного хозяйства на основе проектного обучения.

В последние годы в развитии мирового гостиничного хозяйства наблюдаются процессы глобализации и интеграции бизнеса, что предопределило возникновение крупных корпораций и гостиничных сетей. Гостиничные сети, представляя собой уникальные объединения отелей с собственным фирменным знаком, являются сегодня наиболее распространенной в мировой практике формой управления гостиничными предприятиями. Современные условия конкуренции на рынке отечественного и мирового гостиничного бизнеса вынуждают российскую индустрию гостеприимства (и в частности систему профессиональной подготовки кадров) к осмыслению механизмов функционирования и поиску эффективных методов управления гостиничными предприятиями.

Учебная дисциплина формирует у студентов систему знаний о современных бизнес-процессах на международном и национальном рынке гостиничных услуг, знакомит с международным опытом организации, функционирования и развития гостиничных систем.

Курс состоит из лекционных, практических и самостоятельных занятий. Практические занятия целесообразно использовать для лучшего усвоения учебного материала, включая в процесс обучения дискуссии по актуальным проблемам в области гостиничного бизнеса, анализ статей корпоративных сайтов и журналов, решение ситуационных задач.

Методические указания к практическим занятиям адресованы студентам очной формы обучения.

1 Общие указания к изучению дисциплины и проведению практических занятий

Целью изучения дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» является формирование у студентов целостной системы экономического мышления и знаний в области управленческой деятельности гостиничного хозяйства.

Задачи дисциплины:

- изучение роли менеджера в системе организации и управления гостиничным бизнесом за рубежом;
- изучение эффективных инструментов по практической организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;
- формирование у студентов системы знаний, позволяющих будущим специалистам области гостиничного бизнеса эффективно применять полученные знания на практике;
- определение круга проблем и многоплановых направлений развития, современного гостиничного хозяйства зарубежных стран;
- получение зарубежного опыта, перспектив развития и организации гостиничного хозяйства для повышения эффективности механизма корпоративного управления в гостиничном хозяйстве РФ.

Таблица 1 - Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 - Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	Знать: этапы жизненного цикла проекта, этапы его разработки и реализации. Уметь: разрабатывать проект с учетом анализа альтернативных вариантов его реализации, определять целевые этапы, основные направления работ. Владеть: методиками разработки и управления проектом;
		УК – 2.2 - Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы 3формулирует	Знать: методы разработки и управления проектами. Уметь: объяснить цели и сформулировать задачи,

		цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	связанные с подготовкой и реализацией проекта; управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла. Владеть: методами оценки потребности в ресурсах и эффективности проекта.
		УК – 2.3 - Планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости	Знать: характеристики ресурсов организации, методы их планирования Уметь: планировать ресурсы организации, в том числе с учетом их заменимости Владеть: экономико-математическими методами планирования ресурсов в организации
		УК – 2.4 - Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования	Знать: основы планирования с использованием современного ПО Уметь: разрабатывать план реализации проекта с использованием инструментов планирования Владеть: иметь опыт деятельности с инструментами непрерывного образования
		УК – 2.5 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	Знать: проведение оценки работоспособности гостиничного продукта, документировать произведенные действия, выявлять проблемы и способы их устранения Уметь: осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит изменения в план проекта. Владеть: методами устранения проблем.
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность использования при социальном и профессиональном взаимодействии	Знать: культурные особенности Уметь: систематизировать механизмы социально-экономического и культурного развития в контексте всемирно-исторического процесса Владеть: навыками обобщения эволюции процессов государственного развития

		<p>УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных формнаучного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p>	<p>Знать: традиции и историческое наследие различных социальных групп Уметь: недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач Владеть: навыками эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами с учётом их социокультурных, этнических и конфессиональных особенностей</p>
		<p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p>Знать: историческое наследие и традиции различных социальных групп Уметь: выявлять закономерности развития и создавать недискриминационную среду Владеть: способность обобщать тенденции при выполнении профессиональных задач</p>
<p>ПК-5</p>	<p>Способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов</p>	<p>ПК-5.1. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте</p>	<p>Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь: рассчитывать Владеть: Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности Гостиничного предприятия.</p>
		<p>ПК-5.2. Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия</p>	<p>Знать: показатели оценки экономического состояния гостиничного предприятия, влияющие на принятие управленческих решений Уметь: оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения. Владеть: инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений.</p>

		ПК-5.3. Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий	<p>Знать: принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия.</p> <p>Уметь: рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия</p> <p>Владеть: навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия</p>
--	--	--	--

Практические занятия по основам кадровой политики проводятся в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело очной формы обучения. Студенты в процессе подготовки к практическим занятиям должны изучить вопросы для собеседования по лекционным материалам и рекомендуемым источникам информации, проанализировать тематику для выполнения мини-проектов. Аудиторные практические занятия проводятся в пределах часов, отводимых на изучение дисциплины. В аудитории студенты обсуждают вопросы собеседования, отвечают на тестовые вопросы, рассматривают и анализируют конкретные ситуации, решают производственные задачи проектного типа. По теме «Роль кадровой службы в разработке кадровой политики» проводится интерактивное занятие – деловая игра «мозговой штурм».

В процессе выполнения практических заданий студенты вырабатывают навыки подбора и самостоятельной работы с научной и учебно-методической литературой, интернет-источниками, а также учатся делать соответствующие выводы на основе изучения, обобщения, систематизации и анализа изучаемой информации.

Практические задания делятся по уровню сложности на репродуктивные, реконструктивные и творческие.

Задания *репродуктивного* уровня позволяют оценивать и диагностировать знание фактического материала, умение правильно использовать специальные термины, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

При помощи заданий *реконструктивного* уровня можно оценить и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Задания *творческого уровня* оценивают и диагностируют умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Результаты практических занятий доказывают готовность студентов квалифицированно решать теоретические и практические задачи, анализировать количественную и качественную информацию, делать аргументированные выводы и обоснованные предложения по рассматриваемым проблемам.

2 Практическое занятие по теме «Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса»

2.1 Вопросы для собеседования

- 1 Возникновение и развитие гостиничного хозяйства
- 2 Сущность гостиничной услуги и ее особенности
- 3 Особенности работы в индустрии гостеприимства – роль персонала; законодательные основы гостиничного хозяйства в мире и в РФ
- 4 Модели организации гостиничного бизнеса
- 5 Международные критерии классификации услуг
- 6 Классификация номерного фонда - европейский стандарт и российские особенности

2.2 Производственные задачи проектного типа

Задача репродуктивного уровня

В отель «Триумф» обратился г-н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена. Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г-на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

- 1 Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
- 2 Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
- 3 Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?
- 4 Разработайте систему мотивации персонала в целях повышения его клиентоориентированности.

Задача реконструктивного уровня

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1 Поясните действия администратора в соответствии с его должностными ин- струкциями.

2 Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с жи- вотным, по следующим классификациям:

- место расположения;
- уровень;
- ассортимент;

3 Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: кол- лективные и индивидуальные средства размещения.

4 Разработайте проект для базы отдыха с возможностью размещения домашних животных.

Задача творческого уровня

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4-х человек в номере на втором этаже, а 2-х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1 Дайте характеристику:

а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;

б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2 Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

2.2 Тестовое задание

1 К какой службе гостиницы относятся следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?

- 1) горничные;
- 2) портье;
- 3) посыльные;
- 4) швейцары.

2 Какое из предприятий общественного питания не установлено российским законодательством как тип?

- 1) закусочная;
- 2) буфет;
- 3) кафе;
- 4) столовая.

3 К материально-бытовым услугам предприятий общественного питания относят:

- 1) сбор использованной посуды и ее мойка;
- 2) проведение концертов;
- 3) консультации посетителей по вопросам приготовления блюд;
- 4) расчет с посетителями.

4 Какой форме организации питания соответствует следующая характеристика: четырехзвездочная гостиница организует праздничный обед с 12 до 16, предлагается большой выбор холодных закусок, десертов, шампанское, отдельная развлекательная программа для детей?

- 1) шведский стол;
- 2) английский завтрак;
- 3) табльдот;
- 4) бранч.

5 Что не верно характеризует таймшер?

- 1) срок владения до 10 лет;
- 2) год делится условно на 52 недели;
- 3) возможна передача владения по наследству;
- 4) расчетная единица – неделя.

3 Практическое занятие по теме «Организация работы гостиничного хозяйства»

Тематика для мини-проектов

Задание № 1. Вы – хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Разработайте карту совершенствования профессиональных компетенций персонала гостиничного предприятия.

Задание № 2. Вы – хозяин небольшой гостиницы в одном из микрорайонов г. Курска. Разработайте оригинальную программу лояльности для своих постоянных клиентов.

4 Практическое занятие по теме «Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства»

4.1 Вопросы для собеседования

- 1 Раскройте особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
- 2 Охарактеризуйте критерии сегментации рынка гостиничных услуг
- 3 Как нужно позиционировать гостиничные продукты?
- 4 Какие стратегии маркетинга можно разработать и реализовать в сфере услуг?
- 5 Опишите специальные маркетинговые программы
- 6 В чем заключается специфика цены на гостиничные услуги?
- 7 Охарактеризуйте тарифы и тарифная политика
- 8 В чем особенности PR-деятельности в гостиничном бизнесе?

4.2 Производственные задачи проектного типа

Задача репродуктивного уровня

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.

2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.

3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

4. Разработайте программу совершенствования системы оказания первой медицинской помощи в гостинице.

Задача реконструктивного уровня

Предметом живого обсуждения рабочих ремстрой группы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из - за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем

Разработайте систему мер по их совершенствованию .

Задача творческого уровня

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссонсас Лазурная».

Задание

1 Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссонсас»?

2 Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

1. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

4.2 Тестовые задания

1 «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 2 звезды _____

2 «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 3 звезды _____

3 «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 4 звезды _____

4 Возглавляет работу гостиничного комплекса _____

5 Второе место по развитию таймшера после США занимает _____

5 Практическое занятие по теме «Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи»

5.1 Вопросы для собеседования

1 Назовите предпосылки, опишите историю возникновения гостиничных цепей и преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи

2 Назовите типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы

3 Охарактеризуйте десять крупнейших гостиничных цепей и опишите основные бренды

4 Проанализируйте проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей

5.2 Производственные задачи проектного типа

Задача репродуктивного уровня

В гостиницу «Лазурный берег»**** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что

было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1 Выявите нарушения в действиях администратора.

2 Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликт- ной ситуации?

3 Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

4 Разработайте проект функционала программного комплекса, который бы позволял устранять такие противоречия

Задача реконструктивного уровня

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг

временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем. Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1 Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.

2 Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?

3 Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Задача творческого уровня

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1 Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.

2 Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.

3 Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

5.2 Тестовые задания

1 Средства размещения в России – это:

1) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов;

2) совокупность гостиничных предприятий;

3) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам;

4) специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения.

2 Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?

- 1) пансионат;
- 2) санаторий;
- 3) лагерь труда и отдыха;
- 4) конгресс-центр.

3 Национальная классификация гостиниц основана на:

- 1) системе баллов;
- 2) системе разрядов;
- 3) буквенной системе;
- 4) системе звезд.

4 Франчайзинг предусматривает:

- 1) правовую независимость партнеров;
- 2) слияние в одно предприятие;
- 3) передачу прав пользования торговой маркой без обязательств с другой стороны;
- 4) неподчинение управленческим критериям крупной фирмы в течение времени, обусловленного договором.

5 К какому типу зарубежных гостиниц относится гостиница, отвечающая таким параметрам: сдаваемый в аренду коттедж на пять номеров типа апартамент,

расположенный у побережья Франции?

- 1) гостиница-апартамент;
- 2) мотель;
- 3) курортная гостиница;
- 4) гостиница типа кондоминимум

5.3 Методические указания к подготовке и проведению деловой игры «Мозговой штурм»

Изучите основные этапы проведения экспертной оценки по методу мозгового штурма.

1 Формируется группа экспертов. Обычно её численность составляет 10-15 человек. Состав группы предполагает их целенаправленный подбор: а) из лиц примерно одного ранга, если участники знают друг друга; б) из лиц разного ранга, если участники

незнакомы друг с другом (в этом случае каждому участнику присваивают номер и в последующем обращаются по номеру); в) в группу могут включаться специалисты из других областей знаний, обладающие высоким уровнем эрудиции и понимающие смысл проблемной ситуации.

2 Составляется проблемная записка. Для подготовки записки предварительно формируется группа анализа проблемной ситуации. Записка может содержать следующие сведения: состав причин возникновения проблемной ситуации; анализ причин и возможные последствия из проблемной ситуации; анализ мирового опыта разрешения подобных проблем (если он имеется); классификация (систематизация) существующих путей разрешения проблемной ситуации; формулировка проблемной ситуации в виде центрального вопроса с иерархией подвопросов.

3 Генерация идей. Ведущий раскрывает содержание проблемной записки. Большое внимание он уделяет при этом сути метода ДОО (деструктивной отнесенной оценки). В частности, полезно напоминать участникам «мозговой атаки» о следующем: а) высказывания участников должны быть четкими и сжатыми; б) скептические замечания и критика предыдущих выступлений запрещается; в) каждый участник может выступать неоднократно, но не подряд; г) не разрешается зачитывать подряд список идей, подготовленных участником заблаговременно.

Одна из главных задач ведущего - пробудить психическую восприимчивость участников, их волю к целеустремленному мышлению. Активная работа ведущего предполагается лишь в начале «штурма». Достаточно скоро возбуждение участников достигает критической точки и выдвижение новых идей приобретает спонтанный характер. После этого роль ведущего сводится к следующему: а) концентрировать внимание участников на проблемной ситуации; б) не объявлять, не осуждать и не прекращать исследование ни одной идеи; в) поддерживать и поощрять участников, кто в этом нуждается; г) создавать непринужденную обстановку, способствуя этим активной работе экспертов.

Продолжительность «штурма» может находиться в пределах 20-60 минут (в зависимости от активности участников). Высказываемые идеи строго фиксируются для последующей систематизации.

4 Систематизация идей, высказанных на этапе 3 (генерации). Эта работа возлагается на группу анализа проблемной ситуации. На данном

этапе: а) составляется номенклатурный перечень всех высказанных идей; б) выявляются дублирующие и дополнительные идеи, затем они объединяются с основной идеей; в) выделяются признаки, по которым могут объединяться идеи; г) идеи объединяются в группы согласно выделенным признакам; д) составляется перечень идей по группам; в каждой группе идеи записываются по правилу - от общих к частным.

5 Деструктурирование (разрушение) систематизированных идей. Каждая из систематизированных идей изучается на возможность её осуществления. Участники «штурма» выдвигают доводы, опровергающие систематизированную идею. В процессе разрушения может объявиться контридея. Процесс разрушения ведется до тех пор, пока каждая систематизированная идея не подвергнется критике.

6 Оценка критических замечаний и составление списка практически применимых идей. На данном этапе составляется сводная таблица. Первая графа таблицы - этапы систематизации идей; вторая - критические замечания, опровергающие идеи; третья - показатели практической применимости идей; четвертая - контридеи.

Затем оценивается каждое критическое замечание и контридея: а) вычеркивается из таблицы, если опровергается хотя бы одним показателем практической применимости; б) не вычеркивается, если не опровергается ни одним показателем.

Составляется окончательный список идей. В список переносятся только те идеи, которые не опровергнуты критическими замечаниями или контридеями.

Проблемная записка для проведения деловой игры «Мозговой штурм»

Целью игры является разработка программы деятельности, стратегии позиционирования, концепции, увеличивающей прибыль отеля. Яркая концепция должна позволить частным отелям конкурировать с сетями.

Если у отеля нет уникального торгового предложения (УТП), которое в глазах определенной целевой аудитории гостей обладает ценностью, то все чем можно конкурировать - цена, а соответственно потеря прибыли.

Необходимо сделать яркую концепцию отеля и увеличить прибыль. Не обязательно делать глобальную концепцию, требующую реновации и больших вложений. Можно отталкиваясь от имеющихся ресурсов найти уникальность, которая будет интересна гостям и они за нее будут готовы платить.

Разработка концепции требует одновременно креативности мышления, разрыва шаблонов и аналитических способностей, чтобы оценить и проанализировать возможные целевые аудитории (ЦА). Но, к сожалению, эти способности редко объединяются в одном человеке. Или креативность или аналитика. Методика «мозгового штурма» позволяет находить уникальные отличия и формировать прибыльное позиционирование.

Выберите вариант отеля:

- отель, открывающийся с нуля под разработанную концепцию;
- действующий отель, для которого можно найти конкурентное преимущество и необычную прибыльную концепцию.

Разработка концепции поведете за несколько этапов.

1 Первичный сбор информации (выберите отель и соберите о нем информацию)

2 Анализ собранной информации

3 Мозговой штурм (генерация идей по необычным, прибыльным концепциям)

4 Составление окончательной концепции; разработка «дерева целей», программы мероприятий; выявление каналов продвижения.

6 Практическое занятие по теме «Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы»

6.1 Вопросы для собеседования

1 Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении

2 Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников.

3 Управление по контракту - особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников

4 Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов

6.2 Практические задания

Задачи репродуктивного уровня

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и

обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1 Перечислите функции службы приема и размещения.

2 Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Задачи реконструктивного уровня

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Охарактеризуйте:

- систему управления качеством услуг в гостинице;
- место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия;
- понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Задачи творческого уровня

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1 Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
- б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2 Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

6.2 Тестовые задания

1 Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке организационной структуры гостиницы?

- 1) разделение труда;
- 2) установка обязанностей и ролей;
- 3) установка дисциплины;
- 4) определение каналов взаимосвязи.

2 В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:

3 В Греции пользуется популярностью _____ система классификации.

4 В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является: _____

5 В Китае гостиницы двух-, трехзвездного уровня называются:

7 Практическое занятие по теме «Международные стандарты обслуживания»

7.1 Вопросы для собеседования

1 Охарактеризуйте психологические основы обслуживания

2 Опишите правила и стандарты профессионального общения

3 Назовите основные психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя

4 Охарактеризуйте систему оценки удовлетворенности клиента

5 Проанализируйте качество обслуживания и систематизируйте методы формирования лояльности потребителей. Рассмотрите применение CRM-систем в управлении клиентской базой.

6 В чем заключаются особенности формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе за счет качества обслуживания?

7 Что такое бенчмаркинг? Как он используется в управлении гостиничным бизнесом и совершенствовании обслуживания?

7.2 Производственные задачи проектного типа

Задача реконструктивного уровня

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем. Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1 Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно –лечебных факторов регионального компонента.

2 Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

3 Разработайте программы привлечения клиентов на ближайшие пять лет.

Задача творческого уровня

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой–либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1 Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.

2 Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.

3 Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

4 Разработайте удобную формы получения обратной связи от клиентов

Задачи репродуктивного уровня

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема,

размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

- 1 Перечислите функции службы приема и размещения.
- 2 Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Задачи реконструктивного уровня

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Охарактеризуйте:

- систему управления качеством услуг в гостинице;
- место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия;
- понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

7.2 Тестовые задания

1 Какой форме организации питания соответствует следующая характеристика: «Четырехзвездочная гостиница организует праздничный обед с 12 до 16. Предлагается большой выбор холодных закусок, десертов, шампанское, отдельная развлекательная программа для детей»:

- 1) шведский стол;
- 2) английский завтрак;
- 3) табльдот;
- 4) бранч.

2 Что не верно характеризует таймшер?

- 1) срок владения до 10 лет;
- 2) год делится условно на 52 недели;
- 3) возможна передача владения по наследству;
- 4) расчетная единица – неделя.

3 «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 5 звезд _____

4 Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах являются: _____

5 Английское слово «hospitality» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «hospice», что означает: _____

8 Практическое занятие по теме «Таймшер и дополнительные услуги»

7.1 Вопросы для собеседования

1 Дайте определение таймшерного отдыха, раскройте особенности его организации. В чем заключается деятельность «обменных» компаний?

2 Раскройте структуру таймшерного бизнеса

3 В чем заключаются особенности таймшера в РФ?

4 Охарактеризуйте технологию и виды предоставляемых таймшерных услуг

5 Как организуется бытовое обслуживание и оказываются транспортные услуги и трансфер в таймшерном бизнесе?

6 Раскройте особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг в таймшере

8.2 Производственные задачи проектного типа

Задачи репродуктивного уровня

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств. Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание

- 1 Поясните обязанности работодателя и работника.
- 2 В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
- 3 В чем заключается подготовка горничной к работе?
- 4 Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.
- 5 Разработайте проект минимизации затрат на расходные материалы.

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.

Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.

Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Разработайте стратегию непрерывного развития персонала гостиничного хозяйства

Задачи творческого уровня

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

- 1 Каковы действия персонала гостиницы?

- 2 Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
- 3 Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

8.2 Тестовые задания

- 1 Трансфер – это:
 - 1) предоставление автобуса для обеспечения встречи туристов или туристских групп;
 - 2) проезд туристов из одной страны в другую через промежуточные страны;
 - 3) предоставление транспортного средства для обеспечения встречи / проводов туристов или туристских групп;
 - 4) индивидуальное путешествие на автомобиле.
- 2 Основной международной организацией, регулирующей деятельность воздушного транспорта, является:
 - 1) IATA;
 - 2) IHA;
 - 3) PCPTI;
 - 4) WTO.
- 3 Какой из перечисленных видов транспорта является для туристов наиболее комфортабельным?
 - 1) автобус;
 - 2) круизное судно;
 - 3) самолет;
 - 4) автомобиль.
- 4 Какие элементы включает в себя концепция круизного отдыха?
 - 1) перевозка туристов;
 - 2) перевозка и время на берегу;
 - 3) перевозка и питание;
 - 4) перевозка, питание, развлечения и время на берегу.
- 5 Чартерные авиаперевозки – это:
 - 1) авиапоездка в один конец;
 - 2) перевозка для shop туристов;
 - 3) перевозка «вне расписания»;
 - 4) поездка для бизнес-туристов

9 Практическое занятие по теме «Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства»

Тематика мини-проектов:

Задание № 3. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Спроектируйте кейс предложения дополнительных услуг для ваших гостей с учетом средних потребностей в регионе на основе анализа интернет-источников.

Задание № 4. Вы-владелец туристической фирмы, которая занимается разработкой программ внутреннего туризма. Разработайте экологический тур по Курской области.

11 Рекомендуемые источники информации

11.1 Основная учебная литература

Основная учебная литература

1. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. - 78 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2017. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691563> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
3. Луговнина, С. М. Международный менеджмент : учебное пособие / С. М. Луговнина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2019. - 156 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562249> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - М. : Академия, 2005. - 288 с. - (Высшее профессиональное образование). - Текст : непосредственный.

5. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Москвина, И. А. Менеджмент и маркетинг туристских дестинаций: сборник кейсов : практикум / И. А. Москвина, О. А. Степуренко. - Москва : Университетская книга, 2017. - 88 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574990> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

.

