

Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Технологии работы с различными категориями гостей»

Направление подготовки : 43.03.03 «Гостиничное дело» ,

Профиль «Гостиничная деятельность»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.21

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 3 / 108

Вид учебной работы	Часы	Курс				
		I	II	III	IV	V
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	10					10
Лекции	4					4
Лабораторные работы						
Практические занятия:	6					6
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)						
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	30%					30%
Самостоятельная работа студентов	94					94
Курсовая работа: (КР)						
Курсовой проект: (КП)						
Контрольная работа						
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Зачет, 4					зачет 4
Общая трудоемкость дисциплины	3/108					3/108

## СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/ 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи  
с принятием ФГОС ВО 43.03.03 "Реставрация  
денто"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 4 » февраля 2016г.  
Заведующий кафедрой

Данилов И. И. / И.И. Д.

Рабочая программа утверждена на 2016/ 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на  
2016-2017 учебный год в связи с изменением  
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » 09 2016г.  
Заведующий кафедрой

Мулева К.В. / К.В. М.

Рабочая программа утверждена на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Гостиничная деятельность»

Рабочую программу разработал:

Маслакова О.А.

Маслакова О.А.

Программа утверждена на заседании кафедры

СКС и К

Протокол № 6

« 4 » февраля 2016г.

Заведующий кафедрой

Данильченко И.А.

И.А. Данильченко

## **1 Место дисциплины в структуре ООП ВПО: Б1.В.ОД.21**

Дисциплина «Технологии работы с различными категориями гостей» является обязательной дисциплиной вариативной части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность», трудоемкость 108 часов (3 зачетных единиц), изучается на пятом курсе, формой контроля является зачет. При изучении дисциплины «Технология работы с различными категориями гостей» прослеживается преемственность по отношению с дисциплинами «Организация гостиничного дела», «Искусство гостеприимства»,

## **2 Цели и задачи освоения дисциплины**

Целью изучения дисциплины является получение основных знаний в сфере индустрии гостеприимства в целом, в сферах гостиничного, ресторанного хозяйства, получение навыков организации и управления предприятиями индустрии гостеприимства. В раскрытии классификации групп клиентов туристскими организациями и их особенностей обслуживания. Особое внимание уделено вопросам организации обслуживания клиентов.

В соответствии с поставленной целью решаются следующие задачи:

- получение комплекса знаний об индустрии гостеприимства в целом, изучение структуры индустрии гостеприимства;
- получение знания о рынке гостиничных услуг на мировом уровне, об особенностях российского рынка;
- раскрытие модели покупательского поведения;
- охарактеризовать типологию туристов;
- проанализировать классы обслуживания и особенности отношений менеджеров к клиентам;
- выделить основные принципы обслуживания;
- раскрытие классификации групп клиентов турфирм и особенности их обслуживания.

### **3 Требования к результатам освоения дисциплины:**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: **ОК – 1; ОК – 4; ОК – 5; ОК – 6; ОК – 7; ПК – 6; ПК-10**

- способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (**ОК-1**);
- способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (**ОК-4**);
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (**ОК-5**);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (**ОК-6**);
- способность к самоорганизации и самообразованию (**ОК – 7**)
- готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений (**ПК-6**);
- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (**ПК-10**).

### **4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям**

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
<b>ОК-1</b>	основные формы, принципы и законы правильного мышления,
<b>ОК-5</b>	один из иностранных языков на уровне не ниже разговорного для развития навыков коммуникации, расширять профессиональный терминологический словарь
	законы аргументированного и логического построения устной и

	письменной речи при рассмотрении сущности и содержания эффективности управления организациями мирового гостиничного комплекса
<b>ОК-4</b>	этические и правовые нормы, регулирующие деятельность гостиничной индустрии за рубежом и социально – гуманитарные функции гостиничной индустрии .
<b>ОК-6</b>	основы корпоративной и психологической культуры сервиса, этики и этикета и культуру и обычаи стран и народов и быть толерантным к этническим, национальным, конфессиональным различиям при анализе моделей организации гостиничного бизнеса
<b>ОК - 7</b>	особенности и методы самоорганизации и самообразования
<b>ПК-6</b>	потребности потребителя; об этнокультурных, религиозных и исторических традициях населения регионов
<b>ПК-10</b>	прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
<b>ОК-1</b>	применять правила мышления к конкретным познавательным ситуациям, воспринимать информацию, ставить цели.
<b>ОК-5</b>	применять на практике знания иностранной терминологии в области гостиничного бизнеса и получать информацию о современном развитии международного гостиничного бизнеса из иностранной литературы
	использовать законы аргументированного и логического построения устной и письменной речи при рассмотрении сущности и содержания эффективности управления организациями мирового гостиничного комплекса
<b>ОК-4</b>	регулировать с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой при управлении гостиничным бизнесом
<b>ОК-6</b>	проявлять готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе на основе соблюдения корпоративной этики и уважать культуру и обычаи стран и народов при организации гостиничного бизнеса
<b>ОК - 7</b>	использовать методы самоорганизации и самообразования
<b>ПК-6</b>	применять методы и средства познания для изучения этнокультурных традиций народов разных стран; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя
<b>ПК-10</b>	применять прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
<b>ОК-1</b>	навыками критического, самостоятельного мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации.



## 6 Тематическое планирование

### 6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
P1	Введение в индустрию гостеприимства	0,5	1	12
P2	Организация обслуживания клиентов	0,5	1	18
P3	Индустрия размещения туристов	1	1	16
P4	Реализация гостиничных услуг и устойчивое развитие гостинично-туристского бизнеса	0,5	1	16
P5	Деятельность гостиничных служб	0,5	1	16
P6	Классификация групп клиентов	1	2	20
Итого		4	6	98

### 6.2 Содержание лекционных занятий

#### Раздел 1. Введение в индустрию гостеприимства

Предмет, содержание и цели дисциплины, ее взаимосвязь с другими дисциплинами. Базовые принципы обслуживания в гостиничных комплексах. Прогрессивные технологии обслуживания: прогрессивные технологии, связанные с выявлением и анализом потребностей постояльцев гостиница; мультимедийные технологии; создание единой платежной системы, когда гость идентифицируется в точках реализации услуг; консолидация систем финансового управления с системами сервиса.

#### Раздел 2. Организация обслуживания клиентов.

Классы обслуживания клиентов турфирмы: «люкс», первый класс, туристский и экономический классы.

Технология обслуживания клиентов турфирмы. Содержание процесса обслуживания и продажи туристического продукта. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Организация приема и обслуживания посетителей.

Качество обслуживания и способы его регулирования.

**Раздел 3.** Индустрия размещения туристов. Организация деятельности гостиничного комплекса, общие положения. Классификация средств размещения туристов. Характеристика здания гостиницы. Системы жизнеобеспечения гостиницы.

**Раздел 4.** Реализация гостиничных услуг и устойчивое развитие гостинично-туристского бизнеса. Персонал-менеджмент и структура управления в системе услуг.



Правила поведения персонала в гостиничном предприятии. Учет и порядок регистрации в гостинице, организация расчетов с клиентами.

**Раздел 5.** Деятельность гостиничных служб. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими отделами. Обеспечение качественного обслуживания.

**Раздел 6.** Классификация групп клиентов.

Модель покупательского поведения. Шкала личности предпочтений.

Факторы, влияющие на поведение покупателя. Потребитель – как участник процесса принятия решений о покупке.

Типология туристов. Классификация туристов по характеру их активности во время отпуска: любители спокойного отдыха, любители удовольствий, любители активного отдыха, отдыхающие с целью познания и изучения, любители приключений. Классификаций туристов в зависимости от их стиля жизни: любители наслаждений, тенденциозные туристы, семейные туристы, всецело отдыхающие туристы. Классификация туристов по возрастной шкале: от 0 до 14 лет, от 15 до 24 лет, от 25 до 44 лет, от 45 до 64 лет, старше 65 лет. Классификация туристов по их туристской роли: организованный массовый турист, индивидуальный турист, турист – исследователь, турист – бродяга.

Особенности обслуживания постоянных клиентов в гостиницах. Работа с постоянными гостями гостиниц и отелей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей.

## **6.3 Содержание практических занятий**

**Раздел 1.** Введение в индустрию гостеприимства

Предмет, содержание и цели дисциплины, ее взаимосвязь с другими дисциплинами. Базовые принципы обслуживания в гостиничных комплексах. Прогрессивные технологии обслуживания: прогрессивные технологии, связанные с выявлением и анализом потребностей постояльцев гостиницы; мультимедийные технологии; создание единой платежной системы, когда гость идентифицируется в точках реализации услуг; консолидация систем финансового управления с системами сервиса.

**Раздел 2.** Организация обслуживания клиентов.

Классы обслуживания клиентов турфирмы: «люкс», первый класс, туристский и экономический классы.

Технология обслуживания клиентов турфирмы. Содержание процесса обслуживания и продажи туристического продукта. Документальное оформление

взаимоотношений турфирмы с клиентом. Организация приема и обслуживания посетителей.

Качество обслуживания и способы его регулирования.

**Раздел 3.** Индустрия размещения туристов. Организация деятельности гостиничного комплекса, общие положения. Классификация средств размещения туристов. Характеристика здания гостиницы. Системы жизнеобеспечения гостиницы.

**Раздел 4.** Реализация гостиничных услуг и устойчивое развитие гостинично-туристского бизнеса. Персонал-менеджмент и структура управления в системе услуг. Правила поведения персонала в гостиничном предприятии. Учет и порядок регистрации в гостинице, организация расчетов с клиентами.

**Раздел 5.** Деятельность гостиничных служб. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими отделами. Обеспечение качественного обслуживания.

**Раздел 6.** Классификация групп клиентов.

Модель покупательского поведения. Шкала личности предпочтений.

Факторы, влияющие на поведение покупателя. Потребитель – как участник процесса принятия решений о покупке.

Типология туристов. Классификация туристов по характеру их активности во время отпуска: любители спокойного отдыха, любители удовольствий, любители активного отдыха, отдыхающие с целью познания и изучения, любители приключений. Классификаций туристов в зависимости от их стиля жизни: любители наслаждений, тенденциозные туристы, семейные туристы, всецело отдыхающие туристы. Классификация туристов по возрастной шкале: от 0 до 14 лет, от 15 до 24 лет, от 25 до 44 лет, от 45 до 64 лет, старше 65 лет. Классификация туристов по их туристской роли: организованный массовый турист, индивидуальный турист, турист – исследователь, турист – бродяга.

Особенности обслуживания постоянных клиентов в гостиницах. Работа с постоянными гостями гостиниц и отелей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей.

Особенности обслуживания VIP – гостей

Особенности обслуживания клиентов с животными. Нюансы путешествия с животными. Негативные моменты, какие могут возникнуть из-за пребывания животного в отеле. Сведение к минимуму негативных факторов.

Особенности обслуживания молодоженов.

Особенности обслуживания гостей-инвалидов.

## 6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудовая емкость, часы	Виды контроля СРС
С1	<i>Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса</i>	Р1. Базовые принципы обслуживания в гостиничных комплексах	0,67/24	опрос - выступления в ходе семинарских занятий.
		Р3. Классификация средств размещения туристов		
		Р6. Факторы, влияющие на поведение покупателя		
С2	<i>Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс</i>	Р2. Организация приема и обслуживания посетителей	0,67/24	- поиск, сбор, анализ и презентация информации; - рефераты; - выступления в ходе семинарских занятий
		Р5. Обеспечение качественного обслуживания		
С3	<i>Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)</i>	Р2. Организация обслуживания клиентов	0,67/24	- проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских занятий; - выполнение практических заданий; - рефераты.
		Р4. Реализация гостиничных услуг и устойчивое развитие гостинично-туристского бизнеса		
С4	<i>Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)</i>	По темам курса	0,72/26	- промежуточное тестирование; - разработка сценария; - разработка элементов анимационной программы; - подготовка к зачету.
	<b>Итого:</b>		<b>2,73/98</b>	

## 7. Фонд оценочных средств

### 7.1 Оценочные средства

#### 7.1.1 Рефераты

1. Прогрессивные технологии обслуживания гостей
2. Классы обслуживания клиентов турфирмы
3. Индустрия размещения туристов
4. Деятельность гостиничных служб
5. Модель покупательского поведения.

6. Классификация туристов по характеру их активности во время отпуска

7. Классификаций туристов в зависимости от их стиля жизни

8. Классификация туристов по возрастной шкале

9. Классификация туристов по их туристкой роли

10. Особенности обслуживания постоянных клиентов в гостиницах

11. Особенности обслуживания VIP – гостей

12. Особенности обслуживания гостей-инвалидов

## **7.2 Контрольные оценочные средства**

### **7.2.1.Критерии оценивания**

Завершающим этапом изучения дисциплины «Технология работы с различными категориями гостей» является зачет.

Критериями успешной сдачи зачета по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;
- активное участие в практических занятиях;
- выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной форме.

Критерии оценки знаний студентов на зачете:

1. Оценка «зачтено» выставляется студенту, который дал полный развернутый ответ на поставленный вопрос, показал умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.

2. Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который дал не полный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины.

Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

### **7.2.2 Вопросы к зачету**

1. Понятие о гостеприимстве, цели и задачи
2. Принципы обслуживания гостей в гостиничных комплексах
3. Обслуживание клиентов турфирмы класса «люкс»
4. Обслуживание клиентов турфирмы первого класса
5. Обслуживание клиентов турфирмы туристского класса
6. Обслуживание клиентов турфирмы экономического класса
7. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.
8. Индустрия размещения туристов
9. Правила поведения персонала в гостиничном предприятии
10. Учет и порядок регистрации в гостинице, организация расчетов с клиентами
11. Функции службы по работе с клиентами
12. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими отделами
13. Модель покупательского поведения
14. Факторы, которые влияют на поведение покупателя
15. Классификация туристов по характеру их активности во время отпуска
16. Классификаций туристов в зависимости от их стиля жизни
17. Классификация туристов по возрастной шкале
18. Особенности обслуживания постоянных клиентов в гостиницах
19. Особенности обслуживания VIP – гостей
20. Особенности обслуживания клиентов с животными
21. Особенности обслуживания молодоженов.
22. Особенности обслуживания гостей-инвалидов

## 8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
P1	Введение в дисциплину	Мультимедийные средства	1
P2	Организация обслуживания клиентов	Мультимедийные средства, презентации, интернет-ресурсы	0,5
P5	Деятельность гостиничных служб	Работа в группах малого состава	0,5
P6	Типология туристов	Разбор конкретных ситуаций	1
Итого:			3
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			30%

## 9 Учебно-методическое и информационное обеспечение

### дисциплины:

#### 9.1 Основная литература:

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие / И.С. Барчуков, Л.В.Башин, А.В. Зайцев. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2014. – 168с.

2. Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. - М.: Дашков и К, 2014.- 271 с.: ил.

#### 9.2 Дополнительная литература:

1. Гритчина Д.А. Особенности и условия развития кемпинг-индустрии в Российской Федерации на примере ЗАО ""Автокемпер"" // Сервис PLUS. - 2013. - №3.- С.58-65.

2. Давайте определимся: кто ваш клиент? // Гостиничное дело.-2012.- №10.- С.28-31.

3. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2011.- 207 с.: ил.- (Серия ""Среднее профессиональное образование"").

4. Комментарий эксперта: оснащение номеров для гостей-инвалидов // Гостиничное дело.-2013.-№9.- С.17
5. Кондратович З. Разработка программ лояльности клиентов и спецпредложений // Гостиничное дело.-2013.-№3.- С.52-58.
6. Кондратович З. Свадебный номер-чудесный подарок для молодоженов // Гостиничное дело.-2012.-№7.- С.30-35.
7. Могильный, М.П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) [Текст]: [произв.-практ. изд] / М.П. Могильный, А.Ю. Баласанян. - 2-е изд. - М.: ДеЛи принт, 2007.- 176 с.: ил.
8. Отель для новобрачных // Гостиница и ресторан: бизнес и управление.-2012.-№5.- С.28-41.
9. Панамарчук М. Оборудование конференц-зала в гостинице// Гостиничное дело.-2012.-№8.- С.30-36.
10. Соколова С. Животные в гостинице: убытки или прибыль //Гостиничное дело.-2014.-№2.- С.28-34.
11. Соколова С. Экоотель-отель высоких экологических принципов// Гостиничное дело.-2013.-№7.- С.12-16.
12. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг [Текст]: учеб.-метод. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2008.- 294 с.

## **10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Мультимедийный проектор, интерактивная доска.