



Частное профессиональное образовательное учреждение

«АНАПСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»
(ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум»)

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**для самостоятельной работы
по дисциплине**

**МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки
гостей**

студентам очной формы обучения
по направлению подготовки
43.02.11 «Гостиничный сервис» (менеджер)

Анапа, 2020 г.

Организация-разработчик:

ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум»

Разработчик:

Аксенова Оксана Николаевна – преподаватель ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум», заведующий ОМО



Методические рекомендации рассмотрены на заседании ПЦК экономических и профессиональных дисциплин сервиса и маркетинга

Утверждена «28» августа 2020 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии - Кадничанская Д.А

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы призваны помочь обучающимся в освоении дисциплины и формировании профессиональных компетенций с целью реализации их в дальнейшей профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
Пояснительная записка	5
Собеседование	12
Реферативный обзор: доклады, сообщения	15
Контрольная работа.....	18
Тестовые задания	21
Экзамен	31
Курсовая работа	33
Примерные кейс-задания	37
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	44
Список использованных источников и литературы	45

ВВЕДЕНИЕ

Требования работодателей к современному выпускнику, а также Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования ориентированы, прежде всего, на умение самостоятельной деятельности и творческий подход к направлению и профилю подготовки. Профессиональный рост бакалавра зависят от умения проявить инициативу, решить нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию самостоятельных действий. Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой студентов, в том числе и их самостоятельной работой.

Переход на компетентностную модель образования предполагает значительное увеличение доли самостоятельной познавательной деятельности студентов, при этом самостоятельная работа студента направлена не только на достижение учебных целей - обретение соответствующих компетенций, но и на формирование самостоятельной жизненной позиции как личностной характеристики будущего специалиста, повышающей его познавательную, социальную и профессиональную мобильность, формирующую у него активное и ответственное отношение к жизни.

Методологическую основу самостоятельной работы студентов составляет компетентностный подход в образовании, на базе которого осуществляется формирование общих, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, самостоятельного труда бакалавра, необходимых как для самообразования, так и для дальнейшего повышения квалификации в системе непрерывного образования, развития профессиональной карьеры.

Пояснительная записка

1. Цель освоения дисциплины.

Целью освоения учебной дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» – формирование теоретических знаний в области приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице, а также практических умений и навыков в заключении договоров об оказании гостиничных услуг, подготовке счетов и организации отъезда гостей. *Профессиональные задачи:*

-усвоение современных теоретических представлений о нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

-овладение основами методологии и методики в области взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

приобретение базовых навыков практической работы в области правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; видов отчетной документации, порядка возврата денежных сумм гостям.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» относится к основному общему образованию программы по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Требования к уровню подготовки студента, предшествующие дисциплины.

Для успешного освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Менеджмент», «Бухгалтерский учет», «Психология делового общения», «Документационное обеспечение».

Взаимосвязь с последующими дисциплинами. Полученные в результате изучения учебной дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» знания, умения и навыки являются важной составной частью профессиональной подготовки студентов. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин

«Гостиничный менеджмент», «Технология гостиничной деятельности» и других дисциплин.

Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

ОК-4-способность понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно

значимые философские проблемы, проявлять патриотизм, трудолюбие и гражданскую

ответственность

ОК-5- готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной

политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой

ОК-6- готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть

толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к

восприятию культуры и обычаев стран и народов

ОК-7- способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных

ситуациях, готовностью нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться

ОК-8-стремление к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению своей

квалификации и профессионального мастерства; готовностью критически оценивать свои

достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения

недостатков

ОК-9- способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять

мотивацию к профессиональной деятельности

ПК-1-готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления

гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей

ПК-6- готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений

гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать

соответствующие выводы

ПК-7- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных

инструкций в гостиничной деятельности; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств

размещения

В результате освоения компетенций студент должен:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

1.Знать: Организацию службы приема и размещения, стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей, правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей, правила работы с информационной базой, принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отдела ми гостиницы.

2.Уметь: Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей, организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать гостей(VIP гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан), поддерживать

информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях(проживающих, выписавшихся, отъезжающих), составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах .

1.Знать: Виды заявок по бронированию и действия по ним, правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

2. Уметь: Владеть технологией ведения телефонных переговоров, консультировать потребителей о применяемых способах бронирования

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

1.Знать: Виды соглашений (договоров), правила их составления ,порядок согласования и подписания

2. Уметь: Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами ,туроператорами и иными сторонними организациями.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

1.Знать: Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.

2. Уметь: Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах(по договору).

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

1.Знать: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

2. Уметь: Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с

ними.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

1.Знать: Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита, правила работа с информационной базой гостиницы, принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

2.Уметь: Выполнять обязанности ночного портье, поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих), составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду).

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

1.Знать: Основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;

особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

2.Уметь: Использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих; осуществлять контроль выполнения правил и

норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

1.Знать: Основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; требования к инженерно-техническому оборудованию системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов; особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации

2.Уметь: Использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих; осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

1.Знать: Основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов.

2.Уметь: Использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих осуществлять контроль за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

1.Знать: Основные требования к зданиям гостиниц и туристических

комплексов; архитектурно- планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов; особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации

2. Уметь: Использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристических комплексов для обеспечения охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

Собеседование

Собеседование предполагает устные отчеты на предложенные вопросы.

Перечень вопросов для собеседования

Тема 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.

1. Правила и нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц.
2. Правила и порядок предоставления услуг.
3. Правила оформления гостей в отеле.
4. Ответственность клиентов и владельцев гостиниц.

Тема 2. Организация службы приема и размещения.

1. Поясните термин «регистрация», «предрегистрация» в отеле.
2. Назовите требования к расположению службы приема и размещения в гостинице.
3. Назовите параметры стойки службы и обоснуйте их.
4. Каков, по-вашему, должен быть образ стойки?
5. Перечислите рабочие инструменты служащих службы приема.
6. Каковы особенности работы за стойкой и почему?
7. Каков режим работы персонала службы приема и размещения?
8. Какие помещения входят в состав службы?

Тема 3. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

1. Что собой представляет процесс «самопоселения»?
2. Как происходит процесс вручения гостю ключей от номера?
3. Опишите процесс поселения гостя-индивидуала.
4. Какие документы должны быть оформлены при регистрации туристской группы?
5. Какие особенности поселения корпоративных гостей?

Тема 4. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

1. Какой документ гостинице нужно получить, чтобы самостоятельно регистрировать иностранных граждан?
2. Каким Федеральным законом регулируется правовое положение иностранных граждан на территории РФ?
3. Какие документы должен иметь для размещения в гостинице иностранный турист?

4. В какие сроки должен быть зарегистрирован загранпаспорт иностранных туристов на территории Р.Ф.?

Тема 5. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.

1.Какие Варианты встречи гостей вы знаете?

2.Какой документ заполняется при регистрации гостей?

3. По каким документам можно селить гостей?

4.Зачем нужна карта гостя?

5.Как происходит выписка гостей?

Тема 6. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

1.Какие виды услуг оказываются в гостинице?

2. Дайте характеристику услугам оказываем бесплатно.

3.От чего зависит перечень и качество платных услуг?

Тема 7. Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице.

1.С какой целью выезжающий заполняет анкету в гостинице?

2.Каким образом можно оформить заказ для химчистки, глажки, стирки в гостинице?

3.Как организовать заказ такси в гостинице?

Тема 8. . Договорные отношения между гостиницей и гостем.

1.Каковы особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами?

2. Какие разновидности договоров гостиничных предприятий с гостями вы знаете?

3. Какие условия включает договор о предоставлении гостиничных услуг?

Тема9. Менеджмент персонала службы приема и размещения.

1.Организационная структура управления гостиничным предприятием.

2. Службы гостиниц и их характеристика.

3.В чем суть функционального разделения труда?

4.Признаки эффективного менеджмента в гостинице.

Тема 10. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

1. Как оформляется возврат денег гостю в случае досрочного выезда из гостиницы?

2.Какие документы используются для оформления расчетов с гостем за предоставленные гостиницей услуги?

3.Могут ли сотрудники гостиницы осуществлять наличные денежные расчеты без применения контрольно-кассовой техники? Почему?

Тема 11. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

1.В каких случаях производится возврат денег уезжающему гостю?

2.Как оформляется возврат денег гостю в случае досрочного выезда из гостиницы.

Тема 12. Ночной аудит.

1.Что должен сделать ночной аудитор для закрытия финансовой даты?

2.Из каких шагов состоит автоматический процесс ночного аудита?

3. Задачи ночного аудита.

4. Для чего проводится ночной аудит?

Тема 13. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

1. Каковы особенности работы контактных и неконтактных служб отелей?

2. Охарактеризуйте особенности взаимодействия службы приема и размещения со службой бронирования?

3. Как взаимодействует служба приема и размещения с инженерной-технической службой? 4. Почему должна быть тесная взаимосвязь службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда?

5. Какие принципы взаимодействия лежат в основе работы службы приема и размещения и службы питания?

Тема 14. Информационная база данных гостиницы.

1. Что представляет собой компьютерная система бронирования?

2. Каково назначение автоматической системы управления?

3. Какие информационные блоки содержит любая система интернет бронирования?

Критерии оценки знаний при собеседовании

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов собеседования и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на собеседование тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на собеседование вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Реферативный обзор: доклады, сообщения

Реферативный обзор – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке реферата используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме реферата;
 - соответствие содержания теме и плану реферата;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
 - обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему реферата;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
 - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Примерный перечень тем докладов и сообщений (реферативный обзор)

1. На основе каких документов может производиться регистрация гостей в отеле?
2. Каковы особенности поселения различных контингентов гостей в отеле?
3. Особенности организационной структуры гостиницы.
4. Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы.
5. Классификация гостиниц и номеров.
6. Средства размещения туристов.
7. Кто такие VIP персоны в туризме?
8. Что включает в себя подготовка к заезду VIP-гостя в отеле?
9. Каковы этапы обслуживания гостей в отеле?
10. Особенности системы классификации гостиниц в России.
11. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.
12. Управление непрерывным развитием гостиницы. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным хозяйством.
13. Подбор и подготовка гостиничного персонала.
14. Управление персоналом: российская и западная ментальность.
15. Система мотивации персонала в службе приема и размещения.
16. Управление конфликтами внутри службы приема и размещения.
17. Психология общения персонала с клиентами.
18. Навыки профессионального общения.
19. Система оценки удовлетворенности клиента.
20. Преимущества электронных замков и ключей в гостинице.
21. Каковы особенности поселения иностранных гостей в отеле?
22. Особенности поселения групп туристов.
23. Процесс возврата уплаченных вперед сумм досрочно выезжающему гостю.
24. Процесс выписки уезжающих гостей.
25. Процесс поселения гостя -индивидуала.
26. Охарактеризуйте зоны риска в гостинице.
27. Опишите портрет руководителя службы приема и размещения.
28. Каковы обязанности служащих дневной, вечерней и ночной смены?
29. Требования к внешнему виду сотрудника службы приема и размещения.
30. Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей администратора гостиницы.

Требования к оформлению

Так как реферат относится к научным работам, то он оформляется в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления». Обратите внимание на пункт 5.3, посвященный рефератам.

Формат реферата

Оформление реферата по ГОСТу:

1. Печатную форму. Документ должен быть создан на компьютере, в идеале – в программе Microsoft Word.
2. Распечатку на одной стороне листа. Формат стандартный – А4. Вторую сторону каждого листа оставляем чистой, бумагу не экономим.
3. Поля страницы: левое – 30 мм, другие – по 20 мм.
4. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
5. Шрифт основного текста – Times New Roman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
6. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Если заголовок расположен по центру страницы, точка в конце не ставится. Подчеркивать заголовок не нужно! Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
7. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2,5 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
8. Нумерацию страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
9. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
10. Оформление цитат. Они заключаются в скобки. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.
11. Нумерацию глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).
Заголовки, названия разделов, подзаголовки лучше оформлять с помощью инструмента «Стили и форматирование» (Меню – Формат). В этом случае вы сможете оформить оглавление автоматически.

Объем может варьироваться от 3-5 (сообщение) до 10-15 страниц (доклад, реферат).

Дополнительные требования к оформлению реферата по ГОСТу (на 2016 г.)

Обратите внимание на титульный лист. В верхней его части указывают название вуза. Ниже указывают тип и тему работы. Используют большой кегль. Под темой, справа, размещают информацию об авторе и научном руководителе. В нижней части по центру – название города и год написания.

Существуют отдельные требования к оформлению библиографических списков, таблиц, ссылок.

Критериями оценки реферативного обзора (доклада, сообщения) являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» – выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Контрольная работа

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Примерный перечень тем контрольных работ

1. Организация рабочего места сотрудников службы приема и размещения.
2. Организация приема и размещения гостей в гостинице.
3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
4. Процесс регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
5. Встреча и обслуживание VIP- клиентов гостиницы.
6. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
7. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
8. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
9. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
10. Технология работы швейцаров в гостинице.
11. Технология работы подносчиков багажа в гостинице.
12. Технология работы пажей-посыльных в гостинице.
13. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.
14. Технология работы службы консьержей в гостинице.
15. Технология работы службы дворцовых в гостинице.
17. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.
18. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
19. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.
20. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
21. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
22. Работы по организации хранения личных клиентов в гостинице.
24. Организация работы с жалобами клиентов в гостинице.
25. Элементы гостиничного сервиса, процесс их восприятия.
26. Гостиничные услуги и их особенности.
27. Процесс возврата денег.
28. Виды расчетов за проживание.
29. Технология оформления расчетных документов.
30. Регистрации и поселения гостя.
31. Технология двойного бронирования.

Требования к оформлению контрольных работ

1. Требования к структуре. Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию темы: иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы.

2. Требования к содержанию (основной части):

а) во введении обосновывается актуальность темы, определяется цель работы, задачи и методы исследования.

б) при определении целей и задач исследования необходимо правильно их формулировать. Так, в качестве цели не следует указывать «сделать». Правильно будет использовать глаголы «раскрыть», «определить», «установить», «показать», «выявить» и т.д.;

в) основная часть работы включает два-четыре вопроса. Каждый из которых посвящается решению задач, сформулированных во введении и заканчивается констатацией итогов;

г) приветствуется иллюстрация содержания работы таблицами, графическим материалом (рисунками, схемами и т.п.);

д) необходимо давать ссылки на используемую литературу;

е) заключение должно содержать сделанные автором работы выводы, итоги исследования;

ж) вслед за заключением идёт список литературы, который должен быть составлен в соответствии с установленными требованиями. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах и должны быть соответственно пронумерованы.

3. Требования к оформлению. Работа выполняется на листах. Текст печатается на листах через. Объём контрольной работы – 15 страниц формата А 4, напечатанного с одной стороны текста (1,5 интервал, шрифт Times New Roman). **Параметры абзаца:** выравнивание текста по ширине – страницы; отступ первой строки – 1,25 мм.; межстрочный интервал – полуторный. **Поля:** верхнее – 2,5 см.; нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1 см. Нумерация страниц начинается с титульного листа. На титульном листе и на странице «Содержание» номер страницы не указывается. Нумерация указывается с третьей страницы. На титульном листе указывается название вуза; тема контрольной работы; курс обучения, группа, ФИО автора; ФИО, учёное звание, степень преподавателя; город и год.

Список литературы оформляется в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТом.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые

неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Тестовые задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать

ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

– коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Примерный перечень вопросов для реализации тестирования

Примерный перечень вопросов для реализации тестирования

1. Основные функции службы приема и размещения:	а) ведение картотеки гостей; б) составление графиков заезда на каждый день (неделю, месяц и т.д.) в) поддержание необходимого комфорта в гостинице.
2. Первый документ который оформляет гость по приезду в гостиницу?	а) счет (3-Г); б) карта гостя (4-Г); в) анкета (1-Г).
3. Может ли администратор оформлять гостя сидя?	а) нет; б) да; в) зависит от ситуации.
4. Что такое двойное бронирование?	а) предварительный заказ мест; б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату; в) вид гарантии турагенства перед гостиничным предприятием.
5. Основные функции ночного аудита?	а) подготовка ежедневного баланса отчетов; б) рассмотрение жалоб и пожеланий гостей; в) контроль за хранением и выдачей ключей от номеров гостям.
6. Можно ли с гостем разговаривать на личные темы?	а) да; б) нет; в) зависит от ситуации.
7. Жалобы клиентов это:	а) желание гостя привлечь к себе внимание; б) источник информации о степени удовлетворенности гостя; в) возможность понять гостя лучше.
8. Можно ли просить у гостя прощения или снисхождения к вашим ошибкам, ссылаясь на недостаток опыта?	а) да; б) нет; в) в зависимости от ситуации.
9. Может ли администратор говорить гостю «нет»?	а) может если не знает ответ на заданный вопрос; б) зависит от ситуации; в) не может.
10. На какие темы сотруднику гостиницы запрещено разговаривать?	а) политика; б) спортивные новости; в) специальные местные события.
11. В разговоре с гостем самым важным элементом является:	а) умение слушать; б) умение отвечать на вопросы;

	в) умение задавать вопросы.
12. Можно ли администратору на рабочем месте пользоваться мобильным телефоном?	а) да; б) нет; в) в зависимости от ситуации.
13. Независимо от времени года в контактной зоне обязательны:	а) колготки; б) туфли на каблуке; в) деловой костюм.
14. С юридической точки зрения какой документ должен находиться на стойке?	а) правила поведения персонала контактной зоны; б) копия «Закона о защите прав потребителя»; в) журнал передачи смен.
15. Гостевой цикл в гостинице это:	а) процесс обслуживания прибывших гостей; б) правила поведения персонала; в) оформление интерьера гостиницы.
16. Какой элемент не входит в процесс размещения?	а) встреча; б) регистрация гостя; в) предоставление дополнительных услуг.
17. На основании какого документа гость может проживать в гостинице?	а) командировочное удостоверение; б) студенческий билет; в) военный билет.
18. Кто заполняет анкету гостя?	а) администратор; б) портье; в) гость
19. какой документ иностранные туристы должны предъявлять при поселении в гостиницу?	а) миграционная карта; б) билет; в) ваучер.
20. Документ, который дает право гостю на свободное передвижение по территории отеля и на внеочередное обслуживание на территории отеля называется:	а) карта гостя(4-Г); б) квитанция на предоставление дополнительных услуг (12-Г); в) анкета (1-Г).
21. Может ли администратор если гость не предупредил впустить в номер жену, детей и т. д.	а) да; б) нет; в) в зависимости от ситуации.
22. Регистрация туриста прибывшего самостоятельно не должна превышать:	а) 5 мин.; б) 7 мин.; в) 3 мин.
23. При расчете гостя выдается:	а) счет (3-Г); б) кассовый отчет (5-Г); в) автостоянка (11-Г);
24. VIP – буквально означает:	а) «дорогой гость»;

	б) «очень важная персона»; в) «постоянный гость».
25. Действие направленное на удовлетворение нужд туриста это:	а) услуга; б) гостиничный продукт; в) маркетинг.

Примеры тестовых заданий для самопроверки уровня знаний

Вариант 1.

1. Основные функции службы приема и размещения:
 - а) ведение картотеки гостей;
 - б) составление графиков заезда на каждый день (неделю, месяц и т.д.)
 - в) поддержание необходимого комфорта в гостинице.
2. Первый документ который оформляет гость по приезду в гостиницу?
 - а) счет (3-Г);
 - б) карта гостя (4-Г);
 - в) анкета (1-Г).
3. Может ли администратор оформлять гостя сидя?
 - а) нет;
 - б) да;
 - в) зависит от ситуации.
4. Что такое двойное бронирование?
 - а) предварительный заказ мест;
 - б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату;
 - в) вид гарантии турагентства перед гостиничным предприятием.
5. Основные функции ночного аудита?
 - а) подготовка ежедневного баланса отчетов;
 - б) рассмотрение жалоб и пожеланий гостей;
 - в) контроль за хранением и выдачей ключей от номеров гостям.
6. Можно ли с гостем разговаривать на личные темы?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) зависит от ситуации.
7. Жалобы клиентов это:
 - а) желание гостя привлечь к себе внимание;
 - б) источник информации о степени удовлетворенности гостя;
 - в) возможность понять гостя лучше.
8. Можно ли просить у гостя прощения или снисхождения к вашим ошибкам, ссылаясь на недостаток опыта?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) в зависимости от ситуации.
9. Может ли администратор говорить гостю «нет»?
 - а) может если не знает ответ на заданный вопрос;

- б) зависит от ситуации;
 - в) не может.
10. На какие темы сотруднику гостиницы запрещено разговаривать?
- а) политика;
 - б) спортивные новости;
 - в) специальные местные события.
11. В разговоре с гостем самым важным элементом является:
- а) умение слушать;
 - б) умение отвечать на вопросы;
 - в) умение задавать вопросы.
12. Можно ли администратору на рабочем месте пользоваться мобильным телефоном?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) в зависимости от ситуации.
13. Независимо от времени года в контактной зоне обязательны:
- а) колготки;
 - б) туфли на каблуке;
 - в) деловой костюм.
14. С юридической точки зрения какой документ должен находиться на стойке?
- а) правила поведения персонала контактной зоны;
 - б) копия «Закона о защите прав потребителя»;
 - в) журнал передачи смен.
15. Гостевой цикл в гостинице это:
- а) процесс обслуживания прибывших гостей;
 - б) правила поведения персонала;
 - в) оформление интерьера гостиницы.
16. Какой элемент не входит в процесс размещения?
- а) встреча;
 - б) регистрация гостя;
 - в) предоставление дополнительных услуг.
17. На основании какого документа гость может проживать в гостинице?
- а) командировочное удостоверение;
 - б) студенческий билет;
 - в) военный билет.
18. Кто заполняет анкету гостя?
- а) администратор;
 - б) портье;
 - в) гость.
19. какой документ иностранные туристы должны предъявлять при поселении в гостиницу?
- а) миграционная карта;
 - б) билет;
 - в) ваучер.

20. Документ, который дает право гостю на свободное передвижение по территории отеля и на внеочередное обслуживание на территории отеля называется:

- а) карта гостя(4-Г);
- б) квитанция на предоставление дополнительных услуг (12-Г);
- в) анкета (1-Г).

21. Может ли администратор если гость не предупредил впустить в номер жену, детей и т. д.

- а) да;
- б) нет;
- в) в зависимости от ситуации.

22. Регистрация туриста прибывшего самостоятельно не должна превышать:

- а) 5 мин.;
- б) 7 мин.;
- в) 3 мин.

23. При расчете гостя выдается:

- а) счет (3-Г);
- б) кассовый отчет (5-Г);
- в) автостоянка (11-Г);

24. VIP – буквально означает:

- а) «дорогой гость»;
- б) «очень важная персона»;
- в) «постоянный гость».

25. Действие направленное на удовлетворение нужд туриста это:

- а) услуга;
- б) гостиничный продукт;
- в) маркетинг.

Вариант 2.

1. Качественное обслуживание это:

- а) Лояльность по отношению к гостю;
- б) превышать ожидания, т.е. делать больше, чем ожидает гость, восхищая его этим;
- в) стараться угодить гостю.

2. При уборке номеров нужно придерживаться стандартной схемы уборочных работ?

- а) да;
- б) необязательно;
- в) в зависимости от ситуации.

3. Горничная может принимать чаевые?

- а) да;
- б) ни в коем случае;
- в) в зависимости от ситуации.

4. « Анонимный контроль» помогает работе горничной?

- а) нет;
- б) да;

- в) когда как.
5. В какой обуви разрешена горничной во время рабочего процесса?
- а) закрытая, хорошо закрепленная на ноге;
 - б) открытая, хорошо закрепленная на ноге;
 - в) та которая удобна горничной.
6. Время ежедневной (текущей) уборки однокомнатного, одноместного номера - 1*
- а) 25 мин.
 - б) 20 мин.
 - в) 15мин.
7. Кто в соответствии со стандартами должен комплектовать тележку горничной?
- а) горничная;
 - б) супервайзер;
 - в) костильяша.
8. На формирование тележки, получение предметов сервиса, прием и сдачу белья, работу с листом заданий отводится:
- а) 1 час;
 - б) 20 мин.
 - в) 30мин.
9. В соответствии с классификацией гостиниц и других средств размещения смена постельного белья в гостинице 3* осуществляется через:
- а) ежедневно;
 - б) один раз в 5 дней;
 - в) один раз в 3 дня.
10. Сколько предметов в стандартном наборе махровых изделий ,в номере должно быть?
- а) 4;
 - б) 5;
 - в) 3.
11. Смена полотенец предусмотренная стандартом в гостинице 3*:
- а) один раз в 3 дня;
 - б) один раз в 5 дней;
 - в) ежедневно.
12. Какая комната убирается горничной первой в многокомнатном номере:
- а) столовая;
 - б) спальня;
 - в) гостиная.
13. Назовите вид уборки, который осуществляется каждый день:
- а) экспесс-уборка;
 - б) текущая уборка;
 - в) уборка забронированных номеров.
14. Назовите, какой вид уборки должна производить горничная в первую очередь?

- а) бронированные номера;
 - б) Текущая уборка;
 - в) после выезда.
15. Какого принципа при выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться? а) уборка осуществляется по часовой стрелке;
- б) уборка осуществляется против часовой стрелки;
 - в) Уборка осуществляется «как удобно».
16. Кто определяет вид уборки, который осуществляет горничная?
- а) супервайзер;
 - б) портье;
 - в) консьерж.
17. С чего нужно начинать уборку однокомнатного номера?
- а) открыть форточки;
 - б) с обеденного стола;
 - в) с мягкой мебели.
18. Можно ли осуществлять уборку в присутствии гостя?
- а) да;
 - б) нет;
19. Разрешается гостю ставить вещи в неубранный номер?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) в зависимости от ситуации.
20. Генеральная уборка производится один раз в:
- а) 7-10-14 дней;
 - б) 10-15-20 дней;
 - в) 5-10-14 дней.
21. Экспресс-уборка это:
- а) это вид уборки - производимый по заданию директора;
 - б) это вид уборки - производимый во время отсутствия гостя в номере;
 - в) это вид уборки - производимый по просьбе гостя за отдельную плату.
22. При уборке санузла индивидуального пользования горничная должна надеть спецодежду?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) необязательно.
23. Уборка санузла осуществляется:
- а) с зеркала;
 - б) умывальник;
 - в) ванна.
24. Тележку можно оставлять в коридоре перед дверью номера?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) в зависимости от ситуации.
25. Горничная имеет право делать отметку в журнале заявок о поломке в номере?

- а) нет, только руководитель службы;
- б) да;

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Экзамен

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень вопросов к экзамену

1. Виды дополнительных услуг в гостинице.
2. Понятие: «гостиничной услуги», виды гостиничных услуг.
3. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице.
4. Обслуживание VIP-гостей.
5. Жалобы гостей и методы их урегулирования.
6. Подготовка и проведение операции расчёта с клиентами.
7. Функции кассира службы приема и размещения.
8. Требования к работникам телефонной службы.
9. Основные цели и функции службы приема и размещения.
10. Взаимодействие службы приема и размещения со смежными службами.
11. Оборудование рабочих мест сотрудников службы приема и размещения.
12. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские.
13. Требования к персоналу службы приема и размещения: требования к внешнему виду, поведению.
14. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию.
15. Функциональные зоны в вестибюле.

16. Принципы работы за стойкой приема и размещения.
17. Должностные обязанности работников службы приема и размещения.
18. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
19. Порядок регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
20. Виды тарифов. Системы скидок.
21. Правила расчета оплаты за проживание.
22. Способы платежей: оплата наличными, безналичный расчёт.
23. Порядок оплаты за проживание.
24. Оплата дополнительных услуг.
25. Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества гостиницы.
26. Оборудование рабочего места телефониста, технические средства.
27. Организация побудки гостей.
28. Этикет телефонного разговора.
29. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера.
30. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг.
31. Окончательный расчет и оформление выезда гостя.
32. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг.
33. Окончательный расчет и оформление выезда гостя.
34. Классификация гостиниц в России.
35. Классификация номеров в Р.Ф.
36. Характеристика служб гостиницы, их функции.
37. Особенности системы классификации гостиниц в Российской Федерации.
38. Использование автоматизированной системы управления в гостинице.
39. Особенности регистрации туристских групп.
40. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.
41. Какие услуги оказывают гостиницы?
42. Перечислите состав разделов стандартного Web-сайта гостиницы.
43. В чем состоят основные принципы этики работы с клиентами гостиницы?
44. Какие существуют способы мотивации персонала?
45. Из каких этапов состоит технологический цикл обслуживания клиентов гостиницы.
46. Какие документы должны быть оформлены при регистрации клиента в гостинице?
47. Перечислите дополнительные услуги, оказываемые бесплатно в гостинице. На основании какого нормативного документа они оказываются бесплатно?
48. Из каких процессов состоит процесс «выселение из номеров»?
49. Какие документы должны быть оформлены при выселении клиента из гостиницы?
50. Какие существуют рекомендации при разговоре по телефону, когда звонят в гостиницу?
51. Как выглядит управленческая структура современного отеля?
52. Требования предъявляемые к гостиницам разных категорий.
53. Основные специфические черты гостиничной услуги.
54. Оборудование стойки службы приема и размещения.
55. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и

размещения.

56. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера.

57. Расскажите о хранении личных вещей гостей отеля.

58. Расскажите о функциях кассира службы приема и размещения, стандартном оборудовании его рабочего места.

59. Как взимается плата за порчу или утерю клиентами имущества отеля?

60. Основные функции службы приема и размещения, график работы.

Критерии оценки знаний при проведении экзамена

Оценка «отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи.

Оценка «хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «удовлетворительно» – допущены ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей.

Оценка «не удовлетворительно» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

Курсовая работа

Курсовая работа — задание, которое выполняется студентами в определённый срок и по определённым требованиям. Курсовые работы выполняют по предметам, которые являются основными по специальности.

Виды курсовой работы:

– Расчётно-графическая. Как правило — распространённый вид курсовой. В её состав входит: выполненное задание и пояснительная записка к решению. Сроки выполнения такой работы могут быть разнообразны, в зависимости от сложности работы (от недели и до 4 месяцев). Работа рассчитана на закрепление и применение полученных навыков в процессе учёбы.

– Научно-исследовательская. Самый сложный вид курсовой. В процессе выполнения работы студент выполняет два типа операций. Применение полученных знаний, поиск и исследование темы. Работа рассчитана на инициативу студента.

– Отчётная. В основном, работа, которая не требует приложения

значительных усилий в процессе выполнения. После пройденного материала или отработки практики, студент делает отчёт в виде курсовой.

– Курсовая работа, как правило, включает теоретическую часть — изложение позиций и подходов, сложившихся в науке по данному вопросу, и аналитическую (практическую часть) — содержащую анализ проблемы на примере конкретной ситуации (на примере предприятия, правовой коллизии, социальной группы).

Курсовая работа в обязательном порядке содержит оглавление (содержание), введение, теоретический(ие) раздел(ы), практический(ие) раздел(ы), иногда проектную часть, в которой студент отражает проект решения рассматриваемой проблемы, заключение, список литературы, и приложения по необходимости. Объем курсовой работы может варьироваться.

Примерная тематика курсовых работ

1. Организация службы приема и размещения в гостинице (конкретный пример)
2. "Администратор службы приема и размещения – основное связующее звено в гостинице (конкретный пример)"
3. Технология приёма и размещения туристов в гостиницах
4. Организация работы в гостинице
5. Современные требования к персоналу гостиничного предприятия
6. Оборудование службы приема и размещения
7. Основные службы гостиниц
8. Организация и технологии службы приёма и размещения гостиницы
9. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы (на конкретном примере)
10. Служба приёма и размещения. Стандарты обслуживания
11. Организация размещения в рекреационных комплексах
12. Организация обслуживания туристов
13. Индустрия размещения туристов
14. Особенности функционирования индивидуальных средств размещения
15. Значение средств размещения во внутреннем туризме
16. Организация диспетчерской и информационной службы гостиницы
17. Организация и технология предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
18. Обслуживание VIP-гостей в отеле.
19. Качество обслуживания при приеме, регистрации и выписке гостей.
20. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
21. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания клиентов гостиничного комплекса.
22. Управление конфликтами в гостиничном комплексе.
23. Совершенствование качества предоставляемых услуг в службе приема и размещения.
24. Особенности предоставления гостиничных услуг в службе приема и

размещения.

25. Работа сотрудников службы приема и размещения с замечаниями и жалобами гостей.

26. Процесс обслуживания гостей в гостинице.

27. Этапы регистрации и поселения гостей.

28. Порядок поселения групп туристов.

29. Особенности работы сотрудников службы приема и размещения с иностранными туристами.

30. Порядок расчета за проживание и услуги в гостинице.

31. Процедура выписки гостей.

32. Обслуживание гостей во время проживания.

33. Организация заезда, регистрации и размещения клиентов.

34. Взаимоотношения между персоналом и гостями отеля.

35. Культура обслуживания. Служебный этикет.

Требования к оформлению курсовой работы

Определенные требования к оформлению курсовой работы, составлены на основании нескольких ГОСТов.

Структура. Несмотря на внутренние требования к курсовым работам, каждая из них должна иметь стандартную структуру и состоять из титульного листа, оглавления, введения, основной части, заключения (выводы и рекомендаций), списка литературы, приложений. Данная работа должна быть напечатана на листах формата А4. Отступы - вот что еще включает оформление курсовых работ (пример: верх и низ – по 2 см; слева – 3 см; справа – 1,5 см). Интервал между строками - обязательно полуторный, отступ красной строки - на 1,25-1,27 см, шрифт Times New Roman, 14 размера. Что касается титульной страницы, ей присваивается номер 1, однако он не печатается. Новый раздел начинается с новой страницы. Общий объем работы - от 20 до 60 листов (в зависимости от темы и требований).

Эти правила считаются стандартными, их не изменяют и строго придерживаются.

Титульный лист. Всякая научная работа (курсовая в том числе) начинается с титульного листа. Вверху страницы, выровняв по центру текст, нужно написать полное название учебного заведения, ниже указать кафедру. В самом центре страницы, опять же, выровняв текст по центру, нужно указать тему курсовой работы, немного ниже - предмет, по которому она выполнена. Далее следует обозначить, кто работу писал и кто ее будет принимать. Ниже может следовать пункт «Оценка», где преподаватель выставит количество баллов за работу, также может проставляться дата сдачи работы, обязательна подпись проверяющего. В самом конце страницы, по ее центру, указывается город, в котором находится ВУЗ, и текущий год.

Следующий обязательный пункт – «Содержание», где прописываются все главные части работы, напротив обязательно проставляются номера страниц. Начинается лист с заглавия, которое пишется большими буквами по центру. Далее размещается основная информация. Желательно, чтобы текст

был размещен на одной странице. Также этот лист не нумеруется, хотя порядковый его номер – 2.

Введение. Важными окажутся следующие пункты: Актуальность (здесь нужно дать объяснение тому, почему же данная работа должна быть написана, насколько исследуемая проблема на сегодня актуальна). Цели и задачи (обязательно должна быть указана цель, которой хочется достичь в ходе исследования, также перечислены задачи, которых будет несколько). Объект (область исследования). Предмет (уточнение, конкретика объекта - то, на что, собственно, направлено исследование). Теория и методология (тут нужно кратко рассмотреть труды научных деятелей, которые работали над этой проблемой). Методы (указываются те методы, благодаря которым возможно данное исследование. Например: анализ, синтез, статистический метод и т. д.). Новизна (указывается, что нового планирует привнести студент в разработку данной темы). Апробация (практическая проверка полученных результатов исследования). Введение займет 1-3 страницы.

Основной текст. Основная часть работы, состоит из двух-трех глав. В первой нужно рассмотреть теоретическую базу исследования, должен также присутствовать краткий исторический экскурс по данной проблематике, здесь же рассматриваются и нормативно-правовые акты, относящиеся к исследованию. Вторая глава – это и есть раскрытие сути проблемы. Тут студент отображает все свои наработки в теоретическом контексте. Третья же глава нужна для того, чтобы можно было предоставить результаты практической апробации данной проблематики (третью главу при необходимости можно объединить со второй). По каждой главе нужно делать небольшие выводы.

Заключение (выводы и рекомендации). Подводится итог работы, указывается, была ли достигнута цель, какие задачи были выполнены, были ли подтверждены или опровергнуты гипотезы (если таковы указывались во введении). Также учащийся может давать определенные рекомендации по решению данной проблемы.

Список литературы. Оформляется в соответствии с ГОСТом. Размещение источников производится в алфавитном порядке.

Приложения. Это таблицы, карты, картинки, которые могут понадобиться как иллюстративный материал для освещения того или иного вопроса.

Критерии оценки знаний при написании курсовой работы

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов

преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Примерные кейс-задания

Цель выполнения кейс-задания в процессе обучения – продемонстрировать навыки принятия решений в ситуации, приближенной к реальной. При использовании кейсового метода подбирается соответствующий теме исследования реальный материал. Обучающиеся должны решить поставленную задачу и получить реакцию окружающих на свои действия. При этом нужно понимать, что возможны различные решения задачи. Обучающиеся должны понимать с самого начала, что риск принятия решений лежит на них, преподаватель только поясняет последствия риска принятия необдуманных решений.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.

Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу. Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице.

Кейсовый метод позволяет решать следующие задачи:

- принимать верные решения в условиях неопределенности;
- разрабатывать алгоритм принятия решения;
- овладевать навыками исследования ситуации, отбросив второстепенные факторы;
- разрабатывать план действий, ориентированных на намеченный результат;
- применять полученные теоретические знания, в том числе при изучении других дисциплин (менеджмент, статистика, экономика и др.), для решения практических задач;

- учитывать точки зрения других специалистов на рассматриваемую проблему при принятии окончательного решения.

Таблица - Технология работы при использовании кейсового метода

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	1.Подбирает кейс 2.Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки 3.Разрабатывает сценарий занятия	1.Получает кейс и список рекомендуемой литературы 2.Индивидуально готовится к занятию
Во время занятия	1.Организует предварительное обсуждение кейса 2.Делит группу на подгруппы 3.Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями	1.Задает вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы 2.Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие 3.Принимает или участвует в принятии решений
После занятия	1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы	1.Составляет письменный отчет о занятии по данной теме 2.Составляет общий отчет по решению кейса

В кейсе рассматривается конкретная ситуация, отражающая положение предприятия за какой-либо промежуток времени. В описание кейса включаются основные случаи, факты, решения, принимавшиеся в течение указанного времени. Причем ситуация может отражать как комплексную проблему, так и какую-либо частную реальную задачу.

Кейс может быть составлен на основании обобщенного опыта, т. е. может не отражать деятельность конкретного предприятия. Однако нужно помнить, что такие «кабинетные» кейсы могут не восприниматься аудиторией. Поэтому кейс в любом случае должен содержать максимально реальную картину и несколько конкретных фактов, тогда изложение реальных и вымышленных событий сотрет различия между ними.

Как правило, информация не представляет полного описания (биографию) деятельности предприятия, а скорее носит ориентирующий характер. Поэтому для построения логичной модели, необходимой при принятии обоснованного решения, допускается дополнять кейс данными, которые, по мнению участников, могли иметь место в действительности.

Таким образом, не только фиксирует рассматриваемый случай, но и вникает в него до такой степени, что может прогнозировать и демонстрировать то, что пропущено в кейсе.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели. Кейс может быть коротким или длинным, может излагаться конкретно или обобщенно. Что касается цифрового материала, то его должно быть достаточно для выполнения необходимых расчетов. Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему, и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории – это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности информации. Рекомендуется обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

5. Процесс устаревания. Большинство кейсов постепенно устаревают, поскольку новая ситуация требует новых подходов. Кейсы, основанные на истории, хорошо слушаются, но работа с ними происходит неактивно, поскольку «это было уже давно». Проблемы, рассмотренные в кейсе, должны быть актуальны для сегодняшнего дня.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Непосредственную работу учебной группы с кейсом можно организовать двумя способами:

- каждой подгруппе дается отдельный кейс по тематике, которую выбирают самостоятельно;

- все подгруппы работают над одним и тем же кейсом, конкурируя между собой в поиске оптимального решения.

Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников. Во время занятий происходят обсуждение и обмен информацией по каждой теме.

На разработку одной темы требуется, как правило, четыре часа практических занятий, но в соответствии с учебной программой на практические (семинарские) занятия выделяется 18 часов, поэтому отдельные

темы прорабатывается только в течение двух часов. В этом плане возрастает роль внеаудиторной работы и организации контроля над ней со стороны преподавателя.

Работа начинается со знакомства с ситуационной задачей. Самостоятельно в течение 20 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия. В аудитории подгруппы располагаются по возможности на достаточном удалении – чтобы не мешать друг другу. Преподаватель более подробно объясняет цели работы, формы текущего контроля и то, в каком виде должен быть оформлен отчет о работе. В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии со стандартом.

Кейс-задание

Задание 1. Г-н Волков В.И. проживающий в гостинице «Балгуч» на 2м этаже в №210, обратился к администратору с просьбой переселить его в другой номер, т.к в номере в котором он проживает нет возможности нормального отдыха по причине расположения на первом этаже ночного диско-клуба «Аллигатор». Администратор отказал в просьбе г-ну Волкову, объяснив отказ отсутствием свободных номеров такой категории в которой проживал гость.

Вопросы:* Как бы вы поступили на месте администратора?

* Какие бы предприняли действия в ответ на просьбу клиента?

* Найдите несколько вариантов из данной конфликтной ситуации?

Задание 2. В гостиницу «Лазурный берег» 4 звезды был поселен клиент г-жа Морозова Екатерина Анатольевна по предварительной брони в 2х комнатный одноместный номер 1.03.2004г, период проживания 5 суток, время заезда 13.00.номер комнаты 410. В 16.00. 1.03.2004г, в ту же гостиницу прибыл клиент заранее

забронировав себе номер в период с 1.03.2004г. по 6.03.2004г. категория номера 2х комнатный одноместный. Администратор просмотрев подтверждение о брони, понимает, что забронированный номер занят и отказывает клиенту в поселении.

Вопросы:* Как вы поступили бы на месте администратора?

* Какие предпримите действия, для выхода из конфликтной ситуации?

* Как объясните клиенту, что его номер занят?

* Какие нарушения вы заметили в данной ситуации?

Задание 3: Для клиента рассчитайте:

-Стоимость проживания в гостинице с учетом тарифа на номер 1800 руб.в сутки.

-Дополнительные услуги : * завтрак в номер-450 руб.(два раза за период проживания); * химчистка, прачечная, глажка-930руб.(один раз за

период проживания)

Произведите окончательный расчет, с клиентом охарактеризовав должностные обязанности администратора.

Задание 4: 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 забыл в номере при выезде. Так как по-английски он не говорил, то его обращение осталось без ответа. Старшая горничная, принимавшая номера в день выезда данного г-на находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Вопросы: * Найдите возможные выходы из данной ситуации?

* Как поступают с важными документами забытыми клиентами в гостинице?

* Каким образом происходит их идентификация и передача их владельцу?

Задание 5: На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке в сопровождении с собакой. 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.

Вопросы: * На сколько действия администратора соответствуют его должностным инструкциям?

* Что бы Вы предприняли на месте администратора?

Задание 6: Семья из шести человек, в составе которой трое детей, из них один грудного возраста, решила воспользоваться услугами курортной гостиницы «Морской рай». Администратор поселил четырех человек на втором этаже, двух на четвертом этаже. Такая система поселения внесла ряд неудобств, и они были вынуждены обратиться к администратору с просьбой, разместить их на одном этаже.

Вопросы: * Сформулируйте правомерность действий администратора по размещению семьи на разных этажах гостиницы?

* Какой вариант размещения предложили бы вы на месте администратора?

Задание 7: Клиентом из № 510, проживающего в гостинице «Мираж», был произведен заказ на доставку завтрака в номер, к 8 часам 30 минутам. Когда время стало подходить к 9 часам утра, клиент позвонил в службу ресторанного обслуживания и поинтересовался, по какой причине до сих пор не доставлен заказ? Менеджер отвечающий за обслуживание номеров, понимая, что заказ не был учтен, обещает проверить бланк заказа и перезвонить.

Вопросы: * как вы поступите на месте менеджера?

* Как вы объясните клиенту причины невыполненного заказа?

* Какие действия предпримите, что бы на вас не поступила жалоба?

Задание 8: В службу приема и разрешения отеля «Небуг» обратился иностранный турист Цезарь Ритц (француз) предъявив туристическую визу и паспорт. Срок действия визы заканчивался на следующий день, а турист рассчитывал пробыть в отеле 6 дней.

Вопросы: * Каковы должны быть действия администратора?

* Какие документы должны быть оформлены при регистрации иностранных

граждан?

* Охарактеризуйте понятие «виза» и ее разновидности.

Задание 9: Клиент проживающий в гостинице «Плаза» был вынужден покинуть ее за два дня до указанной даты в анкете. Им была произведена предварительная оплата за услугу проживания за 7 суток, также был осуществлен заказ на услугу прачечной и глажки стоимость которых включили в окончательный расчет.

Вопросы:* Правомерные ли действия сотрудников СПиР?

* Каковы в этом случае должны быть действия: горничной, Старшей горничной, портье, шофера ТС, сотрудников прачечной и глажки?

Задание 10: 6 декабря в 07:49 в службу приема и размещения отеля «Грааль» поступил телефонный звонок. Неизвестный сообщил о том, что в здании заложена бомба. Дежурный администратор незамедлительно сообщил всем службам о чрезвычайной ситуации и принял необходимые меры.

Вопросы:* Дайте характеристику действиям служб в связи со сложившейся ситуацией?

* Какие меры должны предприниматься в гостинице для обеспечения безопасности гостей?

* Функциональное назначение. Задачи и цели службы безопасности гостиниц.

Задание 11: Литвинов Семен Николаевич, проживающий в гостинице «Магнолия», при отдыхе, в гостиничном аквапарке повредил руку на одном из аттракционов. Обратившись в мед. пункт гостиницы получил квалификационную медицинскую помощь. После инцидента на обслуживающий персонал аквапарка поступила жалоба о некачественной проверке аттракционов перед эксплуатацией.

Вопросы:* Какие действия предпримет управляющий гостиницей в связи с данной ситуацией?

* Какую ответственность несет персонал, обслуживающий водные аттракционы?

* Охарактеризуйте организацию обслуживания в аквапарке.

* Порядок предоставления услуг на водных аттракционах.

Задание 12: Г-жа Мариель Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытию в Москву остановилась в гостинице «Редиссон сас Славянская» на двое суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был г. Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Редиссон сас Лазурная».

Вопросы:* Поясните, почему г-жа Смит воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Редиссон сас»?

* Каковы были основные аспекты в выборе средств размещения?

* Имеет ли клиент преимущества и льготы, если пользуется услугами гостиниц входящих в цепь. Какие?

Задание 13: Семья, проживающая в отеле «Олимп», обслуживалась в ресторане отеля и после ужина почувствовала недомогание, поднялась в номер к себе. В номере, состояние некоторых членов семьи – дети 9и 6 лет

ухудшилось, вследствие чего появилась необходимость незамедлительного медицинского вмешательства. После окончания лечения, семья предъявила отелю судебный иск о возмещении всех материальных затрат, связанных с лечением детей, в связи с отравлением некачественными продуктами и несоблюдением технологии приготовления блюд (экспертиза проведена).

Вопрос:* Какова доля ответственности за работу ресторана управляющего отелем?

* Возможно ли решение суда в пользу отеля?

Требования в оформлении

Кейс-задание оформляется в рабочей тетради. Объем решения кейса зависит от его содержания.

Критерии оценивания выполнения кейс-заданий:

Отметка «отлично» – работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

Отметка «хорошо» – работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» – работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

Отметка «неудовлетворительно» - допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя, или работа не выполнена полностью.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наиболее активным методом овладения знаниями является самостоятельная работа студентов, способы реализации которой формируются как в ходе аудиторных, так и внеаудиторных занятий.

Самостоятельная работа студентов - это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов - это метод глубокого и всестороннего изучения прорабатываемого материала, имеющей первостепенное значение при подготовке и воспитании высокопрофессиональных кадров.

Таким образом, самостоятельная работа студентов, наряду с аудиторной, представляет одну из форм учебного процесса и является его существенной частью.

Объем самостоятельной работы студентов определяется учебными планами и рабочими программами дисциплин.

Основной задачей самостоятельной работы студентов являются формирование интересов к познавательной деятельности и навыков самостоятельной работы в профессиональной сфере.

Виды самостоятельной работы студентов делится на:

- а) самостоятельную работу, включенную в учебные рабочие планы направления подготовки;
- б) виды работы, дополнительно применяемые кафедрой при изучении дисциплины.

Контроль самостоятельной работы студентов проводится в зависимости от вида самостоятельной работы и имеет различные формы.

Основной формой контроля и оценки самостоятельной работы студентов при изучении курса является проведение промежуточных и итоговой аттестаций в рамках оценки знаний.

Список использованных источников и литературы

1. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА – М, 2020.-242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – (Среднее профессиональное образование). – DOI 10.12737/ 1041498.

Дополнительная литература:

1.Котанс А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: уч. пос.-М.: Флинта, 2013-384с.

2.Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с.//ЭБС «IPRbooks»

3.Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с

4.Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон.текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с.//ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы

Источником дополнительной информации для студентов могут выступать следующие Интернет-ресурсы:

- 1) http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура. <http://www.prohotel.ru>. – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем). <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
- 2) <http://www.turnovosti.com.ua>. – Колмовская, Н. Подводные камни отельного бизнеса. <http://www.wise-travel.ru/news>. – Новости туризма.

- 3) <http://www.news.turizm.ru/russia>. – Рейтинг туристической привлекательности стран мира.
- 4) <http://www.fms.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной миграционной службы <http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.consultant.ru/> - компания «КонсультантПлюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право»
- 5) <http://www.e-college.ru/> - проект Московского института экономики, менеджмента и права (МИЭМП), посвященный дистанционному обучению
- 6) <http://mirpal.org/f> - журнал «Миграция. XXI век»
- 7) <http://www.baromig.ru/> - сайт проекта Фонда «Новая Евразия» - «Миграционный барометр в Российской Федерации».
- 8) <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PROОтель для
- 9) PROфессионалов гостиничного дела
- 10) <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России); <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1> Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства.